



Energistyrelsen

Vejledning til slutbrugerbekendtgørelsen

Bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet

Kontor/afdeling
Center for Tele

Dato
25-4-2022

J nr. 2021-18552

/rbw/tkc

Opdateret version, april 2022

Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

T: +45 3392 6700
E: ens@ens.dk

www.ens.dk



Indledning.....	3
Kapitel 1. Anvendelsesområde og definitioner.....	8
§ 1 Anvendelsesområde.....	8
§ 2 Definitioner.....	16
Kapitel 2. Adgang til en opkaldsbaseret nummer-oplysningstjeneste.....	25
§ 3 Adgang til minimum én opkaldsbaseret, landsdækkende nummeryplysningstjeneste.....	25
Kapitel 3. Fælles vilkår for erhvervsmæssigt udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere.....	26
§ 4 Krav til kontrakt og oplysning om aftalevilkår.....	26
§ 5 Ligebehandling	31
§ 6 Varsling af ændringer i kontraktforholdet.....	32
§ 7 Bindingsperiode, opsigelsesvarsel og refusion.....	36
§ 8 Automatisk forlængelse	41
§ 9 Opsigelse.....	42
§ 10 Pakker med tjenester.....	43
§ 11 Funktioner og faciliteter	46
§ 12 Saldooplysning	47
§ 13 Saldokontrol.....	50
§ 14 Takstopdelt eller specificeret regning	55
§ 15 Adgang til alarmkommunikation trods spærring	60
§ 16 Klagebehandling	60
§ 17 Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i klage	65
Kapitel 4. Energistyrelsens, Teleklagenævnets og Teleankenævnets indhentelse af oplysninger	66
§ 18 Adgang til at indhente trafikdata	66
Kapitel 5. Ikrafttræden og overgangsbestemmelser.....	67
§ 19 Ikrafttræden	67
Sanktionsbestemmelser.....	67
Øvrigt.....	67
Bilag 1 Krav til indhold af kontrakt.....	68
Bilag 2 Krav til oplysning ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester	71
Bilag 3 TI's vejledende skabelon til udformning af aftalersumé.....	72

Indledning

Vejledningen retter sig primært mod udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, da bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (slutbrugerbekendtgørelsen) regulerer de slutbrugerrettigheder, som skal iagttages i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester. Bekendtgørelsen fastsætter en række krav til ejere af elektroniske kommunikationsnet og regulerer i begrænset omfang udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikation.

Slutbrugerbekendtgørelsen erstatter den tidligere udbudsbekendtgørelse, indeholdt en række enslydende bestemmelser. Vejledningen har dog gennemgået en omfattende omarbejdning, som følge af de ændringer, der er sket i forbindelse med seneste revision af bekendtgørelsen, hvor udbudsbekendtgørelsen ændrede navn til slutbrugerbekendtgørelsen.

Hvor udbudsbekendtgørelsen indeholdte bestemmelser inden for både Energistyrelsen og Erhvervsstyrelsen område, indeholder slutbrugerbekendtgørelsen alene bestemmelser, som varetages af Energistyrelsen. De bestemmelser, som var inden for Erhvervsstyrelsens område i udbudsbekendtgørelsen, indgår nu i regulering udstedt af Erhvervsstyrelsen, se bekendtgørelse nr. 1882 af 4. december 2020 om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Vejledningen til slutbrugerbekendtgørelsen indeholder Energistylsens fortolkning af bekendtgørelsens bestemmelser og er baseret på den tidligere vejledning til udbudsbekendtgørelsen fra august 2019.

Bestemmelse	Slutbrugerbekendtgørelsen	Bestemmelse	Udbudsbekendtgørelsen
§ 1	Mindre ændringer. NUIK indsat, M2M indsat	§ 1	
§ 2	Definitioner slettet, andre indsat	§ 2	Ændret

§ 3	Adgang til minimum én opkaldsbaseret num- meroplysningstjeneste (tidligere § 8)	§ 3	Udgået. Bestemmel- sen er videreført i be- kendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til bered- skabstjenester via alarmkommunikation
Ny § 4	Erstatter §§ 9 og 10	§ 4	Udgået. Bestemmel- sen er videreført i be- kendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til bered- skabstjenester via alarmkommunikation
Ny § 5	Ligebehandling	§ 5	Udgået. Bestemmel- sen er videreført i be- kendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til bered- skabstjenester via alarmkommunikation
Ny § 6	Delvist tidligere § 11 Delvist ny	§ 6	Udgået. Bestemmel- sen er videreført i be- kendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til bered- skabstjenester via alarmkommunikation
Ny § 7	Delvist tidligere § 12 Delvist ny	§ 7	Udgået. Bestemmel- sen er videreført i be- kendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til bered- skabstjenester via alarmkommunikation
Ny § 8	Automatisk forlængelse (dele af tidligere § 11, stk. 2)	§ 8	Nu § 3
Ny § 9	Opsigelse	§ 9	Udgået, erstattet af § 4
Ny § 10	Opsigelse	§ 10	Udgået, erstattet af § 4

§ 11	Tidligere § 16, stk. 1	§ 11	Nu § 6
§ 12	Tidligere § 17	§ 12	Nu § 7
§ 13	Tidligere § 18	§ 13	Udgået
§ 14	Tidligere § 19	§ 14	Nu § 16
§ 15	Tidligere § 16, stk. 3	§ 15	Nu § 17
§ 16	Tidligere § 14	§ 16	Delvist udgået, delvist nu §§ 8, 11 og 15
§ 17	Tidligere § 15	§ 17	Nu § 12
§ 18	Tidligere § 25	§ 18	Nu § 13
§ 19	Tidligere § 27	§ 19	Nu § 14
-	-	§§ 20-24	Udgået. Bestemmelsen er videreført i bekendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation.
-	-	§ 25	Nu § 18
-	-	§ 26	Udgået. Bestemmelsen er videreført i bekendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation.
-	-	§ 27	Nu § 19

Elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester kan udbydes af enhver uden forudgående tilladelse under iagttagelse af de vilkår, som fremgår af slutbrugerbekendtgørelsen. Der gælder dog særlige regler for så vidt angår udbud af kommunikationsnet, som benytter radiofrekvenser. I denne situation kan det være nødvendigt med en frekvenstilladelse i henhold til lov om radiofrekvenser¹. I medfør af § 12, stk. 1 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester² (teleloven), er udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester dog forpligtede til at registrere deres virksomhed hos Rigspolitiets Telecenter.

¹ Bekendtgørelse af lov om radiofrekvenser nr. 151 af 27. januar 2021.

² Bekendtgørelse af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 128 af 7. februar 2014 med senere ændringer.



Slutbrugerbekendtgørelsen retter sig som udgangspunkt mod alle udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, herunder forsyningspligtudbyderen, fastnet- og mobilselskaber, internetudbydere, gensælgere af elektroniske kommunikationstjenester mv. Bekendtgørelsen er som udgangspunkt tjeneste- og teknologineutral. I visse bestemmelser er det imidlertid hensigtsmæssigt at indsnævre anvendelsesområdet til udbud af bestemte tjenester.

Bekendtgørelsen indeholder blandt andet bestemmelser om abonnementsaftalens indhold, oplysningspligt og varsling af ændrede vilkår og priser.

Herudover indeholder bekendtgørelsen krav til udbydere om at stille visse funktioner og faciliteter til rådighed for slutbrugerne, herunder specificeret regning, spærring af udgående opkald, saldokontrolordning og saldooplysning samt adgang til alarmkommunikation trods spærring.

Udbydere er – udover kravene i slutbrugerbekendtgørelsen – underlagt krav i medfør af anden lovgivning på Energistyrelsens område, f.eks. samtrafiklovgivningen, frekvenslovgivningen og nummerlovgivningen. Herudover er udbydere underlagt en række krav på Erhvervsstyrelsens område i forhold til udbydernes behandling af persondata i forbindelse med disses udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester samt telelovens § 7 om hemmeligholdelse af oplysninger i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Andre regelsæt, som er relevante for udbydere, er markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven, lov om betalingstjenester samt databeskyttelsesforordningen³ i det omfang det ikke er reguleret af særregler i teleloven.

Herudover er udbydere også omfattet af brancheaftaler og retningslinjer på området, f.eks. Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet fra maj 2008 (senest ajourført i 2018). Der henvises hertil i denne vejledning i relevant omfang.

³ EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).

Energistyrelsen fører det generelle tilsyn med udbydernes overholdelse af reglerne i slutbrugerbekendtgørelsen.

Klager fra slutbrugere over udbydernes manglende overholdelse af slutbrugerbekendtgørelsens regler, som har betydning for det konkrete retsforhold mellem udbyderen og slutbrugeren, behandles som udgangspunkt af Teleankenævnet, www.teleanke.dk. Det betyder, at Teleankenævnet i forbindelse med klagesager kan tage stilling til, om bestemmelser i slutbrugerbekendtgørelsen er overholdt. F.eks. bestemmelser om varsling, opsigelse og klagebehandling.

Teleankenævnet offentliggør løbende – i forbindelse med nævnets behandling af klager – principielle afgørelser, som udbyderne bør holde sig orienteret om.

Slutbrugerbekendtgørelsen er udstedt i medfør af lovbekendtgørelse nr. 128 af 7. februar 2014 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester med senere ændringer med senere ændringer (teleloven).

I EU-retlig sammenhæng er udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester reguleret i:

Direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet).



Kapitel 1. Anvendelsesområde og definitioner

§ 1

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen omfatter udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, udbud af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, krav til ejere af kommunikationsnet samt udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, jf. dog stk. 2-4.

Stk. 2. Bekendtgørelsen omfatter ikke

1) etablering og drift af betalingstelefoner eller anden adgang til offentlig taletelefoni, jf. § 6 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,

2) fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg,

3) fællesantenneanlæg, der kun anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer, eller

4) maskine til maskine-kommunikationstjenester med mindre andet er nævnt.

Stk. 3. Udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der alene udbydes ved hjælp af forudbetalte kort, eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, er ikke omfattet af § 6 og §§ 11-17.

Stk. 4. Bestemmelserne i denne bekendtgørelse finder ikke anvendelse på mikrovirksomheder, der udbyder nummer-uafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, med mindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

Stk. 5. Bestemmelserne i §§ 16-17 kan efter forudgående aftale mellem en slutbruger og en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fraviges i aftaler, hvor kunden ikke er forbruger.

§ 1, stk. 1 Anvendelsesområdet

Bekendtgørelsen omfatter ethvert udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, som defineret i kapitel 2 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (teleloven).

Bekendtgørelsen omfatter alle udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, herunder udbydere af fastnettelefoni, mobiltelefoni, internet og gensælgere af de nævnte tjenester samt ejere af elektroniske kommunikationsnet.



Som noget nyt er også udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, som for eksempel Whatsapp, Face-time og Messenger, omfattet af bekendtgørelsen. Dette er af hensyn til, at mange slutbrugere i dag anvender internetbaserede kommunikationstjenester. For en nærmere definition af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester henvises til afsnittet herom.

Bekendtgørelsen omfatter således dels udbydere af de traditionelle kommunikationstjenester, og dels udbydere af internetbaserede kommunikationstjenester.

I et vist omfang er udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, også omfattet, se vejledningen til § 7, stk. 2.

Informations- og indholdstjenester – som defineret i telelovens § 2, nr. 11, – er ikke i sig selv elektroniske kommunikationstjenester, og disse tjenester er dermed ikke omfattet af reguleringen i slutbrugerbekendtgørelsen.

Informations- og indholdstjenester med integreret taksering, må kun udbydes på numre, som Energistyrelsen har afsat hertil. Det er i praksis 8-cifrede abonnentnumre i nummerserien 901-905.

Informations- og indholdstjenester via mobiltelefon er omfattet af en brancheaftale, som en række mobiloperatører står bag. For yderligere oplysninger herom henvises til Telekommunikationsindustriens hjemmeside www.teleindustrien.dk eller til selve aftaleteksten på www.rammeaftalen.dk.

Definition af udbydere af elektroniske kommunikationsnet og – tjenester

Bekendtgørelsen finder anvendelse på ethvert udbud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere, som defineret i telelovens § 2, nr. 1, 3, 4, 9 og 20. En række af bekendtgørelsens bestemmelser retter sig dog kun mod erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere, som defineret i telelovens § 2, nr. 2, 3, 5 og 10. For en udførlig gennemgang af udbyderbegrebet henvises til bemærkningerne til telelovens § 2⁴. Se desuden mere om udbyderbegrebet på [Energistirelsens hjemmeside](#).

⁴ Der henvises både til de tidligere bemærkninger til L 59 fremsat den 17. november 2010 (vedtaget som L 169 af 3. marts 2011), s. 29 ff. samt L42 fremsat den 8. oktober 2020 (vedtaget L 1833 af 8. december 2020), s. 68ff.



Antenne- og boligforeninger, cafeer, hoteller mv. og logningsbekendtgørelsen

Energistyrelsen har i forbindelse med udstedelsen af logningsbekendtgørelsen⁵ i en række sager taget stilling til, hvorvidt en forening, virksomhed mv. er omfattet af telelovgivningens definition på en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere. Baggrunden herfor er, at logningsbekendtgørelsen som er udstedt og administreres af Justitsministeriet henviser til telelovgivningens udbyderbegreb.

Det relevante kriterium har i hovedparten af sagerne været, om der var tale om et udbud på kommercielt grundlag, jf. telelovgivningens udbyderbegreb. Ved telelovsrevisionen i 2011 blev der foretaget en sproglig justering af begrebet, således at udbuddet skal ske med et kommercielt formål. Ved vurderingen af om udbud sker med et kommercielt formål, er det afgørende, om produktet sælges eller markedsføres med henblik på at opnå en direkte eller indirekte fortjeneste. Det er uden betydning, om aktiviteten reelt medfører en fortjeneste.

Energistyrelsen har således efter en konkret vurdering i en række tilfælde fundet, at hoteller, cafeer, havne mv. er omfattet af udbyderbegrebet i telelovens § 2, nr. 1, da udbuddet typisk sker med henblik på at gøre virksomheden mere attraktiv.

Definition af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester

Nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester er også elektroniske kommunikationstjenester, jf. teledirektivets artikel 2, nr. 4, b). Nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, kan for eksempel være tjenester som Whatsapp, Facetime og Messenger. Nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester er omfattet af en række artikler i teledirektivet og defineres i teledirektivets artikel 2, nr. 7, sammenholdt med nr. 5.

Ved ændringen af teleloven i 2020⁶ blev en definition af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester indsat i § 2, nr. 20.

⁵ Bekendtgørelsen nr. 988 af 28. september 2006 om udbydere af elektroniske kommunikationsnets og elektroniske kommunikationstjenesters registrering og opbevaring af oplysninger om teletrafik.

⁶ § 1 i lov nr. 1833 af 8. december 2020 om ændring af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, lov om radiofrekvenser og forskellige andre love.



En interpersonel kommunikationstjeneste defineres som en tjeneste, som normalt ydes mod betaling, og som muliggør direkte interpersonel og interaktiv informationsudveksling via elektroniske kommunikationsnet mellem et afgrænset antal personer, hvor de personer, der indleder eller deltager i kommunikationen, bestemmer hvem modtageren eller modtagerne skal være, og omfatter ikke tjenester, der blot muliggør interpersonel og interaktiv kommunikation som en mindre støttefunktion, der er tæt knyttet til en anden tjeneste.

I teledirektivets præambel 17 fremgår endvidere, at en tjeneste ikke bør betragtes som en interpersonel kommunikationstjeneste, når den interpersonelle og interaktive kommunikationsmulighed udgør en mindre og rent accessorisk funktion, der er knyttet til en anden tjeneste, og som af objektive tekniske grunde ikke kan anvendes uden den primære tjeneste, og hvis integration i den primære tjeneste ikke er et middel til at omgå anvendelsen af reglerne for elektroniske kommunikationstjenester. Begrebet "mindre" udgør en undtagelse fra definitionen, og bør derfor fortolkes snævert og fra et objektivt slutbrugerperspektiv.

Et eksempel på en funktion, der kunne anses for at falde uden for anvendelsesområdet for definitionen på interpersonelle kommunikationstjenester, kunne i princippet være en kommunikationskanal i forbindelse med onlinespil, alt afhængigt af egenskaberne ved tjenestens kommunikationsmulighed.

At tjenesten er nummerafhængig betyder, at der ikke etableres forbindelse til offentligt tildelte nummerressourcer, dvs. et eller flere numre i nationale eller internationale nummerplaner, eller at tjenesten ikke muliggør kommunikation med et eller flere numre i nationale eller internationale nummerplaner.

Det fremgår af teledirektivets præambel 17, at der kan være tale om tjenester, der muliggør kommunikation mellem personer og interaktiv udveksling af oplysninger, og at dette omfatter tjenester som traditionelle taleopkald mellem to personer, men også alle former for e-mail, beskedtjenester og gruppechat.

Kommunikation, der involverer juridiske personer, bør falde inden for definitionen i de tilfælde, hvor fysiske personer handler på vegne af



disse juridiske personer eller er involveret på mindst én side af kommunikationen.

Interaktiv kommunikation indebærer, at tjenesten giver modtageren af oplysningerne mulighed for at svare. Tjenester, der ikke opfylder disse krav, såsom lineær spredning, video on demand, websteder, sociale netværk, blogs eller udveksling af oplysninger mellem maskiner, bør ikke betragtes som interpersonelle kommunikationstjenester.

Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester omfatter således hovedsageligt tjenester, der anvendes til kommunikation mellem mennesker, men som ikke anvender numre til dirigering. Ændringen har primært betydning i forhold til forbrugerreglerne i teleloven og betyder, at reglerne om navnlig forbrugerinformation skal overholdes af udbydere af denne type tjenester.

§ 1, stk. 2 Undtagelser vedrørende betalingstelefoner og radio- og tv-programmer

Bekendtgørelsens bestemmelser gælder ikke for:

1. Etablering og drift af betalingstelefoner
2. fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg (selve indholdstjenesten)
3. fællesantenneanlæg, der kun anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer (infrastrukturen)
4. maskine-til-maskine-kommunikationstjenester med mindre andet er nævnt.

Ad nr. 1 Ved betalingstelefoner forstås mønttelefoner og lignende. I forhold til bekendtgørelsens undtagelse af etablering og drift af betalingstelefoner henvises til bekendtgørelse om betalingstelefoner, nr. 710 af 25. juli 1996 som er ophævet pr. 1. juli 2017.

Ad nr. 2 og 3 I forhold til fordeling af radio- og tv-programmer, hvor der alene er tale om fordeling af selve tjenesten (radio- eller tv-programmet) vil denne under alle omstændigheder være undtaget, hvis den fordeles i et fællesantenneanlæg – uanset om fællesantenneanlægget tillige bruges til andre transportformål.

I forhold til fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg, hvor der alene er tale om den infrastruktur, som fordeler radio- og tv-programmer, skal det bemærkes, at undtagelsesbestemmelsen kun gælder fællesantenneanlæg (infrastruktur), der udelukkende anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer.



Det betyder, at fællesantenneanlæg, der tillige bliver benyttet til at transportere andre kommunikationstjenester – f.eks. telefoni eller internet – ikke i medfør af bestemmelsen kan undtages fra bekendtgørelsens anvendelsesområde.

Ved vurderingen af om en konkret løsning er undtaget, skal en række kriterier vurderes:

Kriteriet "fordeling"

Begrebet "fordeling" betyder i denne sammenhæng, at det alene er videredistribution i fællesantenneanlæg af programmer, der udsendes på anden måde end den oprindelige transmission, men samtidig med denne – f.eks. via satellit eller det jordbaserede sendenet.

I de situationer hvor der er tale om såkaldt kabelfødt programvirksomhed – altså programvirksomhed, som kun udsendes fra fællesantenneanlægget, f.eks. beboer-tv – anses dette ikke for at være fordeling og derfor ikke omfattet af undtagelsesbestemmelsen.

Kriteriet "fællesantenneanlæg"

Begrebet fællesantenneanlæg er ikke defineret i bekendtgørelsen eller i telelovgivningen i øvrigt. Begrebet svarer imidlertid til § 2, stk. 2, i lov nr. 1350 af 4. september 2020 om radio- og fjernsynsvirksomhed. Heraf fremgår det, at der "*ved fællesantenneanlæg forstås [...] fællesantenneanlæg og andre kabelanlæg til fordeling af lyd- og billedprogrammer til lokaler, som anvendes til privat beboelse*".

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen, at programforsyning til andre typer af lokaler end dem, som anvendes til privat beboelse, falder uden for definitionen. Dette gælder blandt andet butikker og institutioner, medmindre programmerne tillige fordeles til lokaler, der anvendes til privat beboelse. Fordeling i fællesantenneanlæg i institutioner, der har karakter af permanent bopæl for beboerne, er omfattet af definitionen.

Vurderingen af om en løsning er omfattet af begrebet fællesantenneanlæg beror – ud over definitionen i § 2, stk. 2, i lov om radio- og fjernsynsvirksomhed – på en konkret vurdering, der f.eks. tager udgangspunkt i følgende kriterier:

Der skal være tale om et anlæg, der forsyner mere end én husstand med radio- og tv-programmer. Programmerne skal kunne modtages med anlæggets egne antenner, tilføres anlægget fra et overordnet



kabelnet eller eventuelt indføres direkte i anlægget fra et lokalt studie.

I henhold til definitionen i radio- og fjernsynslovens § 2, stk. 2, skal der – efter bestemmelsens ordlyd – være tale om kabelbundne anlæg. Ved kabelbundne forstås enhver type kabling, herunder fiberkabler, COAX, mv. Trådløse teknologier er ikke omfattet af definitionen.

Særligt om anlæg baseret på IP-kommunikation

I forhold til IP-baserede kommunikationsnet kan der gives følgende eksempel:

Et bredbåndsanlæg i en boligforening indrettes så der – ud over internetadgang – samtidig fordeles radio- og tv-programmer til de tilsluttede husstande i digital eller analog form. Husstandene kan uden videre benytte radio- og tv-programforsyningen. Denne tjeneste er som udgangspunkt at betragte som fordeling af radio- og tv-programmer i et fællesantenneanlæg.

I dette tilfælde vil tjenesten (radio- og tv-programforsyningen) være undtaget fra bekendtgørelsens bestemmelser, mens selve bredbåndsanlægget er omfattet, idet anlægget i eksemplet tillige benyttes til internetadgang. Internettjenesten er desuden omfattet af bekendtgørelsens regler.

Ad nr. 4

Maskine-til-maskine-tjenester er ikke omfattet af bekendtgørelsen med mindre andet er nævnt.

Maskine-til-maskine-tjenester (også kaldet M2M, machine-to-machine-kommunikation eller M2M-tjenester/kommunikation) anvendes blandt andet til fjernaflæsning af målere, lagerstyring, telemedicin, produktion og smart city-løsninger.

M2M-kommunikation er en fuldt ud eller overvejende automatisk initieret kommunikation via et elektronisk kommunikationsnet mellem to eller flere forudbestemte anordninger. Ved M2M-kommunikation forstås endvidere kommunikation via mobilt bredbånd.

Begrebet M2M-kommunikation skal forstås i overensstemmelse med definitionen heraf i § 3, stk. 9, i bekendtgørelse nr. 1883 af 7. december 2020 om den samlede danske nummerplan (nummerbekendtgørelsen) med senere ændringer.



§ 1, stk. 3 Undtagelser for forudbetalte kort

Følgende bestemmelser gælder ikke ved udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der alene udbydes ved hjælp af forudbetalte kort, eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed:

§ 6:	Varsling af ændringer i kontraktforholdet.
§ 11:	Viderestilling
§ 12:	Saldooplysning.
§ 13:	Saldokontrol.
§ 14:	Takstopdelt og specificeret regning.
§ 15	Adgang til alarmtjenester trods spærring
§ 16	Klagebehandling
§ 17	Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i en klage.

Se mere om forudbetalte kort nedenfor i vejledningen til § 2, nr. 1.

§ 1, stk. 4 Undtagelse af mikrovirksomheder

Slutbrugerbekendtgørelsen finder ikke anvendelse på mikrovirksomheder, der udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, med mindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

Bestemmelsen medfører, at mikrovirksomheder, der udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, undtages fra at skulle opfylde de krav, der ellers gælder for udbud til slutbrugere, med mindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

Ved at stille færre krav til mikrovirksomheder, der kun udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, forventes mikrovirksomheder lettere at kunne etablere sig på markedet, hvilket kan bidrage til innovation af kommunikationstjenester.

Mikrovirksomheder er i slutbrugerbekendtgørelsens § 2, nr. 12, defineret som "virksomheder, som beskæftiger under 10 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 2 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003."



For en nærmere definition af mikrovirksomheder henvises til § 2, nr. 12.

§ 1, stk. 5 Undtagelser for erhvervsaftaler

Hvis der ikke er tale om en forbrugeraftale, jf. aftalelovens⁷ § 38 a, er det ved forudgående aftale muligt at fravige §§ 16-17 i bekendtgørelsen.

Definitionen af en forbrugeraftale i aftalelovens § 38 a, stk. 2, har følgende ordlyd:

"Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale."

De bestemmelser, der kan fraviges i erhvervsforhold, er:

§ 16: Klagebehandlung.

§ 17: Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i en klage.

§ 2 Definitioner

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

1) Forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester: Udbud af tjenester, hvor slutbrugeren via køb af et kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, forudbetaler den samlede tjeneste, inklusive løbende forbrug.

2) Varigt medium: Ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10, i direktiv 2011/ 83/EU.

3) Bindingsperiode: Den periode, regnet fra aftalens ikrafttræden, hvorefter slutbrugeren kan frigøre sig af en aftale om adgang til elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester uden yderligere omkostninger.

4) Standsning af viderestilling: En konkret automatisk viderestilling, der er etableret til en slutbrugers nummer, som standses efter anmodning fra slutbrugeren.

⁷ Lovbekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016 om aftaler og andre retshandler på formuerettens område.



5) Spærring: En funktion, hvor slutbrugeren via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører, kan hindre brug af tjenesten ved anvendelse af en kode, og hvor slutbrugeren ved anvendelse af koden både kan etablere og ophæve spærringen med umiddelbar virkning.

6) Saldooplysning: Oplysning om den forbrugsafhængige debitering.

7) Saldokontrol: En funktion, hvor den udbudte tjeneste spærres for yderligere forbrug umiddelbart efter, at det er konstateret, at forbruget har overskredet et beløb, der på forhånd er aftalt mellem udbyderen og slutbrugeren.

8) Takstopdelt regning: En regning med opdeling af de debiterede ydelser fordelt på de takseringskategorier, som udbyderen opererer med.

9) Specificeret regning: En regning, der indeholder en specifikation af de debiterede ydelser, således at slutbrugeren kan identificere forbruget af tjenesten, herunder oplysninger om det kaldte nummer, dato, klokkeslæt, varighed, pris eller tilsvarende data, som danner grundlag for debitering af forbrug af tjenesten.

10) Betalingstelefoner: Betalingstelefoner, hvor der anvendes mønter, betalingskort eller forudbetalte kort, herunder kort sammen med en indtastet kode.

11) Forbruger: Enhver fysisk person, der anvender eller anmoder om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjeneste til formål, der ikke har forbindelse med vedkommendes erhverv, forretning, håndværk eller profession.

12) Mikrovirksomheder: Virksomheder, som beskæftiger under 10 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 2 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

13) Små virksomheder: Virksomheder, som beskæftiger under 50 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 10 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

14) Nonprofitorganisationer: Juridiske enheder, som ikke er oprettet eller drevet med henblik på indtjening af overskud til deres ejere, medlemmer eller lignende.

§ 2, nr. 1 Forudbetalte kort

§ 2, nr. 1, definerer, hvad der forstås ved tjenester, som udbydes alene ved hjælp af forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed.



Ved udbud af tjenester ved hjælp af forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, forstås udbud af tjenester, hvor slutbrugeren ved købet forudbetaler den samlede tjeneste, inklusive det løbende forbrug.

Bestemmelsen skal forstås således, at hvis hele den samlede tjeneste forudbetales, vil tjenesten være omfattet af definitionen, uanset fremtrædelsesform.

Forudbetaling af hele den samlede tjeneste vil sige, at alt ved tjenesten skal være forudbetalt, herunder forbrug, evt. abonnement mv., så slutbrugeren ikke skal betale yderligere for brug af tjenesten. Det er ikke relevant, hvor lang en periode der betales forud, og eksempelvis automatisk optankning, når en bestemt saldo nås, anses også for forudbetaling.

Det må ikke være muligt at få efterfølgende regninger. I så fald er der ikke tale om forudbetaling af den samlede tjeneste, og tjenesten vil derfor ikke være omfattet af definitionen.

Eksempel: Taletidskort, hvor udbyderen af tjenesten giver slutbrugeren mulighed for at have en negativ saldo, er ikke omfattet af definitionen af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester. Negativ saldo kan almindeligvis forekomme ved periodisk afregning af internationalt roamede opkald, opkald til særtjenester eller lignende.

Det er et krav for at være omfattet af undtagelsesbestemmelsen, at tjenesten spærres, når saldoen rammer 0 kr. Hvis negativ saldo alene skyldes forsinket opdatering af internationalt roamede opkald hindrer dette ikke, at tjenesten kan betragtes som forudbetalt. Det forudsætter dog, at tjenesten spærres, så snart udbyderen har mulighed for at konstatere, at saldoen er 0 kr. eller lavere.

Udbyderen af en forudbetalt tjeneste er, jf. § 1, stk. 3, undtaget fra forpligtelserne i § 6 og §§ 11-17.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 1, stk. 3.

§ 2, nr. 2 Varigt medium

Et varigt medium er defineret som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i



en periode, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10, i direktiv 2011/ 83/EU.

Det betyder, at et varigt medium er et format, der ikke er muligt at ændre på. Når ikke det kan ændres, er det varigt. Det kan for eksempel være et papirdokument, USB-nøgler, Cd-rom'er, dvd'er, en PDF-fil eller teksten i en e-mail. Der kan tillige være tale om SMS og MMS-beskeder på en telefon.

§ 2, nr. 3 Bindingsperiode

Ikrafttrædelsestidspunkt

Bindingsperioden løber fra aftalens ikrafttræden. Spørgsmålet om, hvorvidt der er indgået en aftale mellem slutbrugeren og udbyderen, er reguleret i slutbrugerbekendtgørelsen § 4, stk. 2, 2. pkt., hvoraf det fremgår, at " (...) *aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysninger i 1. pkt. stillet til rådighed*".

Uden yderligere omkostninger

Forbrugeren skal kunne opsige aftalen uden yderligere omkostninger, med virkning fra den dag, hvor bindingsperioden udløber (inkl. et evt. opsigelsesvarsel, jf. forbrugeraftaleloven⁸). Herefter skal aftalen kunne opsiges til enhver tid med almindeligt opsigelsesvarsel uden yderligere omkostninger. Det vil eksempelvis sige, at udbyderen i forbindelse med forbrugers opsigelse ikke kan opkræve gebyrer eller ekstrabetaling for udstedelse af slutfaktura.

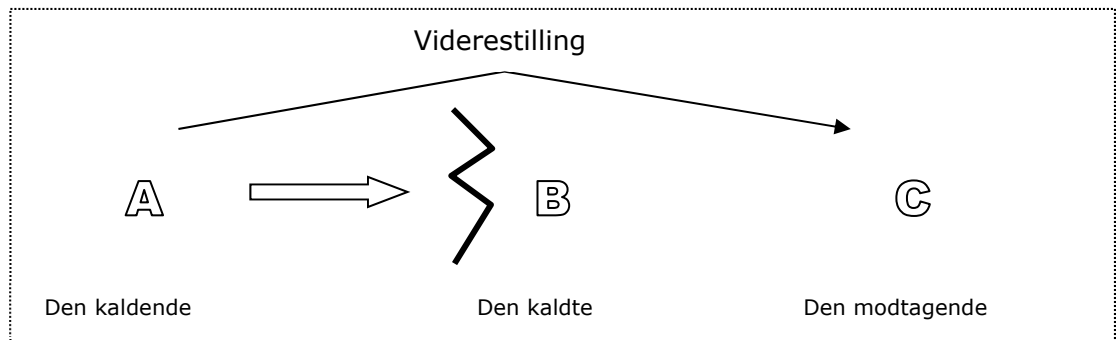
Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 7, stk. 1.

§ 2, nr. 4 Standsning af viderestilling

Standsning af viderestilling omfatter en konkret automatisk viderestilling fra tredjemand. Det betyder, at der ikke er tale om, at det på forhånd skal være muligt at hindre al viderestilling til et nummer, men derimod om et efterfølgende indgreb i forhold til en konkret foretaget viderestilling.

Viderestilling kan kort illustreres således:

⁸ Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler.



Figur: A (den kaldende abonnent) foretager et opkald til B (den kaldte abonnent). Opkaldet viderestilles imidlertid fra B til C (den modtagende abonnent), da B har viderestillet alle indgående opkald til C's telefonnummer.

Standsnings af viderestilling skal ske efter anmodning fra den modtagende abonnent (C). Anmodning kan ske både til den modtagende abonnents udbyder (C's udbyder) og til den udbyder, der iværksætter omstillingen (B's udbyder).

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 11.

§ 2, nr. 5 Spærring

Ved spærring forstås, at udbydere af taletelefonitjenester til slutbrugere tilbyder slutbrugeren mulighed for at hindre brug af tjenesten (udgående opkald, sms og mms) ved brug af en kode. Slutbrugeren skal ved at anvende en kode kunne etablere og ophæve spærringen med umiddelbar virkning.

Det fremgår af bestemmelsen, at spærring skal kunne etableres og ophæves "via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører". Herved forstås, at funktionen (spærring) som minimum skal tilbydes via samme tjenestetype, som abonnementet omfatter, men at den herudover også kan tilbydes via andre tjenester.

Det er ikke tilstrækkeligt, at etablering og ophævelse af spærringen ved brug af en kode tilbydes via slutbrugers almindelige adgangskode til tjenesten, f.eks. pinkoden til SIM-kortet for så vidt angår mobiltjenester. Baggrunden herfor er, at slutbrugeren skal være bevidst om, at spærringen etableres og ophæves, og at dette bedst sikres ved anvendelse af en separat kode.

At spærringen skal etableres eller ophæves "med umiddelbar virkning" betyder, at spærringsfunktionen ikke opfylder lovgivningens



beskyttelseshensyn, hvis etablering eller ophævelse af spærring ikke sker straks efter slutbrugerens anvendelse af koden. Bestemmelserns formål er at sikre, at en slutbruger på en nem måde kan styre sit forbrug af tjenesten.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 13 om saldokontrol og spærring som følge af den i § 13, stk. 1 nævnte saldokontrol.

§ 2, nr. 6 Saldooplysning

Der skal tilbydes saldooplysning, hvis der anvendes forbrugsafhængig debitering, jf. § 12, stk. 1.

Ved abonnementer med fast betaling for et afgrænset inkluderet forbrug vil der være tale om forbrugsafhængig debitering, hvis slutbrugerens på baggrund af sit forbrug, og uden at der foreligger en særskilt aftale om f.eks. tilkøb af yderligere taletid, data m.v., kan blive debiteret for mere end den faste betaling. Såfremt tjenesten afbrydes eller forringes, når det inkluderede forbrug er brugt, men slutbrugerens ikke debiteres for mere end den aftalte, faste betaling, er der ikke tale om forbrugsafhængig debitering.

De to situationer kan illustreres ved følgende tre eksempler:

Eksempel 1: Et selskab udbyder et abonnement, hvor slutbrugerens abonnerer på en trådløs bredbåndsforbindelse med en markedsført hastighed på op til 16 Mbit/s og 1 GB data per måned til en fast pris. Bruger slutbrugerens hele den inkluderede mængde data, har slutbrugerens stadig adgang til tjenesten, og bliver debiteret for yderligere forbrug.

Eksempel 2: Som i eksempel 1, men hvor slutbrugerens ikke eller kun i begrænset omfang har adgang til tjenesten når den inkluderede datamængde er brugt (eksempelvis reduceres hastigheden kraftigt) og slutbrugerens ikke debiteres automatisk for mere end den faste aftalte betaling.

Eksempel 3: Som ovenstående eksempel 1 og 2, men hvor slutbrugerens tilkøber yderligere afgrænset forbrug, eks. 1 GB data.

I eksempel 1 er der tale om forbrugsafhængig debitering. I eksempel 2 og 3 er der ikke tale om forbrugsafhængig debitering, da slutbrugerens i eksempel 2 og 3 ikke kan risikere at blive debiteret for mere, end hvad der specifikt på forhånd er aftalt eller aftales løbende.



Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 12, stk. 1.

§ 2, nr. 7 Saldokontrol

Der henvises til vejledningen til § 13.

§ 2, nr. 8 Takstopdelt regning

En takstopdelt regning er en regning, hvor der som minimum sker en opdeling af de debiterede ydelser fordelt på de takseringskategorier, udbyderen opererer med.

For taletelefoni betyder det f.eks., at en regning som minimum skal opdeles i følgende poster:

- eventuelle takseringskategorier, udbyderen opererer med, og
- mobil- og udlandsopkald og øvrige specificerede ydelser.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 14, stk. 1.

§ 2, nr. 9 Specificeret regning

En specificeret regning er en regning, der indeholder en specifikation af de debiterede ydelser.

I forhold til debitering af talekommunikationstjenester skal den specificerede regning for hvert opkald som minimum give oplysninger om:

- dato
- klokkeslæt
- kaldt nummer
- samtalerens varighed, og
- prisen for opkaldet

I forhold til andre typer af tjenester skal den specificerede regning indeholde tilsvarende relevante data, som danner grundlag for debitering af forbrug af tjenesten. Dette gælder f.eks., hvis der for en internettjeneste sker fakturering for dataforbrug.

Bestemmelsen stiller ikke krav til den konkrete udformning af specificerede regninger, men regulerer alene, hvilke oplysninger der som minimum skal fremgå af en specificeret regning. Specificerede regninger for internetforbrug bør kun angive tidspunktet for, varigheden af og størrelsen af forbruget i en bestemt internet-session, og bør ikke angive, hvilke websteder eller internet-slutpunkter der er oprettet forbindelse til under en sådan internet-session, jf. teledirektivet præambelbetragtning 236.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 14, stk. 1.



§ 2, nr. 10 Betalingstelefoner

Betalingstelefoner: Betalingstelefoner, hvor der anvendes mønter, betalingskort eller forudbetalte kort, herunder kort sammen med en indtastet kode.

§ 2, nr. 11 Forbruger

En forbruger defineres som enhver fysisk person, der anvender eller anmoder om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjeneste til formål, der ikke har forbindelse med vedkommendes erhverv, forretning, håndværk eller profession.

§ 2, nr. 12 Mikrovirksomheder

Mikrovirksomheder defineres som virksomheder, som beskæftiger under 10 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 2 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

Som virksomhed betragtes enhver enhed, uanset dens retlige form, der udøver økonomisk aktivitet, jf. artikel i Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

De data, der anvendes ved beregningen af antal af beskæftigede og beløbsstørrelser, er dataene fra det seneste afsluttede regnskabsår. Det pågældende omsætningsbeløb beregnes eksklusive moms og andre indirekte skatter og afgifter, jf. artikel 4 i Kommissionens henstilling. Er der tale om nyetablerede virksomheder, hvis regnskaber ikke er afsluttet, beregnes de pågældende data på grundlag af et skøn foretaget i god tro i løbet af regnskabsåret.

Antallet af beskæftigede er lig antallet af årsarbejdsenheder, det vil sige det antal personer, der på fuldtid har arbejdet i den pågældende virksomhed eller for dennes virksomhed i løbet af hele det pågældende år. Arbejde præsteret af personer, der ikke har arbejdet hele året, eller har arbejdet på deltid, uanset dennes varighed, indgår som brøkdele af årsarbejdsenheder, jf. artikel 5 i Kommissionens henstilling. Hvad der medregnes som "beskæftigede" henvises til henstillingens artikel 5 a) - d).

§ 2, nr. 13 Små virksomheder

Små virksomheder defineres som virksomheder, som beskæftiger under 50 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet

årlig balance på ikke over 10 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

For en uddybning af de nærmere krav til årlig omsætning og beskæftigelse henvises til afsnittet ovenfor.

§ 2, nr. 14 Nonprofitorganisationer

Nonprofitorganisationer defineres som juridiske enheder, som ikke er oprettet eller drevet med henblik på indtjening af overskud til deres ejere, medlemmer eller lignende.

Nonprofitorganisationer er retlige enheder, som ikke indtjener overskud til deres ejere eller medlemmer. Nonprofitorganisationer er typisk velgørende organisationer eller andre salgs offentlige interesseorganisationer.



Kapitel 2. Adgang til en opkaldsbaseret nummer-oplysningstjeneste

§ 3 Adgang til minimum én opkaldsbaseret, landsdækkende nummeroplysningstjeneste

§ 3. Udbydere af offentlige talekommunikationstjenester skal sikre, at deres slutbrugere kan foretage opkald til minimum én opkaldsbaseret, landsdækkende nummeroplysningstjeneste, der indeholder samtlige numre inden for den offentlige danske nummerplan, som er tildelt slutbrugere.

Pligten kan bl.a. opfyldes ved, at udbyderen indgår en samtrafikaf-tale med en anden udbyder, der har en sådan nummeroplysningstje-neste, om anvendelsen af dennes oplysningstjeneste.

I medfør af bekendtgørelse om forsyningspligtydelser, bekendtgø-relse nr. 482 af 20. maj 2016, § 7, omfatter forsyningspligten en landsdækkende nummeroplysningstjeneste, der indeholder samtlige numre i den offentlige danske nummerplan for telefoni og mobilkom-munikation, som er tildelt slutbrugere. Forsyningspligtudbyderen er således forpligtet til at stille en landsdækkende nummeroplysnings-tjeneste til rådighed. Forsyningspligtudbyder i Danmark vedrørende nummeroplysningstjenesten er pr. 1. januar 2017 og frem til udgan-gen af 2022 TDC A/S.



Kapitel 3. Fælles vilkår for erhvervsmæssigt udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere

§ 4 Krav til kontrakt og oplysning om aftalevilkår

§ 4. *Inden der indgås en aftale med en forbruger om levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjenester, skal erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester stille oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2 og i §§ 11 og 17 i forbrugeraftaleloven, jf. artikel 5 og 6 i direktiv 2011/83/EU, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde.*

Stk. 2. *Udbydere som nævnt i stk. 1 skal endvidere tydeligt og i fremhævet form og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, stille et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé til rådighed for forbrugere, jf. Kommissionens Gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 og § 12 i forbrugeraftaleloven. Hvis det af objektive tekniske grunde ikke er muligt forud for indgåelse af aftalen at stille aftaleresuméet til rådighed for slutbrugeren, herunder hvis bestillingen sker ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, jf. § 11 i forbrugeraftaleloven, skal aftaleresuméet stilles til rådighed for forbrugeren snarest muligt derefter, og aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysningerne i 1. pkt. stillet til rådighed.*

Stk. 3. *Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og før leveringen af tjenesten påbegyndes, give slutbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium, jf. § 13 i forbrugeraftaleloven. Bekræftelsen af aftalen skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i stk. 1, med mindre udbyderen allerede har givet oplysningerne på et varigt medium. Hvis udlevering på et varigt medium ikke er mulig, skal oplysninger nævnt i stk. 1 stilles til rådighed i et dokument, der let kan downloades, og som gøres tilgængeligt af udbyderen. Udbyderen skal i så fald udtrykkeligt gøre forbrugeren opmærksom på, at dette dokument er tilgængeligt, og på vigtigheden af at downloade det med henblik på dokumentation. Oplysningerne leveres efter anmodning i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap.*

Stk. 4. *De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, skal også stilles til rådighed for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på alle eller dele af disse bestemmelser.*



Stk. 5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.

§ 4, stk. 1 Krav om kontrakt

Inden der indgås en aftale med en forbruger om levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjenester, skal erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og udbydere af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester stille oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2 og i §§ 11 og 17 i forbrugeraftaleloven, jf. artikel 5 og 6 i direktiv 2011/83/EU, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde.

Det betyder, at kontrakter omfattet af bekendtgørelsens § 4, stk. 1, som omhandler levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste, som minimum skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i bilag 1.

Kontrakter omfattet af bekendtgørelsens § 1, stk. 3, og som vedrører udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der alene udbydes ved hjælp af forudbetalte kort, eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, skal som minimum indeholde de oplysninger, der er nævnt i bilag 2.

Det fremgår ikke af teledirektivet, hvad der skal forstås ved klar og forståelig, men en måde at gøre oplysninger klare og forståelige kan for eksempel være at anvende de samme ord konsekvent eller i en klar og logisk struktur, så oplysningerne er lettere at forstå⁹.

Det er Energistyrelsens vurdering, at oplysningerne for at være klare og forståelige bør være formuleret i korte sætninger med simpelt, ensartet sprog. Fremmedord eller begreber skal forklares, hvor nødvendigt, og længere tekster bør afkortes mest muligt. Endelig bør oplysningerne offentliggøres i et simpelt format uden mange farver og andre forstyrrende elementer.

Som grundlag for ethvert kundeforhold skal der foreligge en kontrakt mellem udbyderen og slutbrugeren.

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester.



Spørgsmål om, hvorvidt der er indgået en aftale mellem slutbrugeren og udbyderen, er reguleret i slutbrugerbekendtgørelsen § 4, stk. 2, 2. pkt., hvoraf det fremgår, at " (...) *aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysninger i 1. pkt. stillet til rådighed*".

Energistyrelsen påser alene, hvorvidt udbyderen generelt i forbindelse med aftaleindgåelse sørger for, at der foreligger en kontrakt, og at kontrakten som minimum opfylder de indholdsmæssige krav, som fremgår af bekendtgørelsens bilag 1 eller 2 og §§ 11 og 17 i forbrugeraftaleloven.

Det er udbyderen, der skal godtgøre, at der foreligger en kontrakt mellem udbyderen og slutbrugeren. I forbindelse med en klagesag er det derfor væsentligt, at udbyderen kan fremvise det oprindelige aftalegrundlag.

I afsnit 4, 5 og 6 i Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet fra april 2008 (Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer) er spørgsmålet om kontraktens indhold, herunder prisoplysninger, vilkårenes udformning og information i forbindelse med aftalens indgåelse, tillige behandlet.

Følgende fremgår således f.eks. af afsnit 6.1:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

6.1. Vilkaårenes udformning

Den erhvervsdrivende bør tilstræbe, at aftalegrundlaget er udformet således, at aftalevilkårene umiddelbart er overskuelige og let forståelige for forbrugeren.

Aftalevilkårene bør være udformet således, at de afspejler en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser.

Vilkårene bør sikre forbrugeren et rimeligt beskyttelsesniveau og må ikke være mere vidtgående eller byrdefulde for forbrugeren, end der reelt er behov for.

Væsentlige og byrdefulde vilkår bør være fremhævet i aftalen.

Der henledes til bestemmelserne i lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler.

§ 11 sammenholdt med § 8 om oplysningspligt for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, samt § 17 om oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

§ 4, stk. 2 Aftaleresumé

Udbydere som nævnt i stk. 1 skal endvidere tydeligt og i fremhævet form og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, stille et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé til rådighed for forbrugere, jf. Kommissionens Gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243. Hvis det af objektive tekniske grunde ikke er muligt forud for indgåelse af aftalen at stille aftaleresuméet til rådighed for slutbrugeren, herunder hvis bestillingen sker ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, jf. § 11 i forbrugeraftaleloven, skal aftaleresuméet stilles til rådighed for forbrugeren snarest muligt derefter, og aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysningerne i 1. pkt. stillet til rådighed.

Bestemmelsen medfører, at udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til levering af maskine-til-maskine tjenester, skal forsyne forbrugerne med et kortfattet og letlæseligt resumé, i forbindelse med forbrugers bestilling af teleydelser. Den udfyldte skabelon skal leveres gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse.

Kommissionen har i gennemførelsesforordning 2019/2243¹⁰ fastlagt en skabelon til aftaleresuméet, der skal anvendes af udbydere, til at opfylde deres forpligtelserne i henhold til teledirektivet. Teleindustrien har endvidere udformet en vejledende skabelon til udformning af aftaleresuméet, jf. i nærmere bilag 3.

Oplysningerne i aftaleresuméet skal, uanset om de er trykt eller tilgængelige i elektronisk form, opfylde de relevante tilgængelighedskrav i EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav for produkter og tjenesteydelser, jf. direktiv 2019/882/EU.

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R2243&from=EN>



De omhandlende oplysninger skal endvidere stilles til rådighed for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller non-profitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har givet afkald på alle eller dele af stk. 1 og stk. 2, jf. § 4, stk. 4.

Såfremt det af objektive tekniske grunde ikke er muligt at levere skabelonen forud for indgåelse af aftalen, skal aftaleresuméet leveres til forbrugeren hurtigst muligt derefter og aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter modtagelse af resuméet. En sådan situation kunne eksempelvis være, hvor aftalen indgås telefonisk.

Energistyrelsen har accepteret en dansk version af aftaleresuméet udarbejdet af telebranchen, som efter Energistyrelsens opfattelse er en loyal gengivelse af gennemførelsesforordningen.

§ 4, stk. 3 Efter aftaleindgåelsen, men før tjenesten leveres

Udbydere skal inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen give slutbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium eller hvis det ikke er muligt, et dokument, som let kan downloades. Udbyderen skal udtrykkeligt gøre forbrugeren opmærksom på, at dokumentet er tilgængeligt, og vigtigheden af at få downloadet dokumentet med henblik på dokumentation.

Hvis der anmodes om det, skal oplysningerne leveres i et format, som er tilgængeligt for slutbrugere med handicap.

For at klarlægge hvad der skal forstås ved, at oplysningerne skal være i et format, der er tilgængelig for slutbrugere med handicap, kan direktiv 2019/882 (tilgængelighedsdirektivet) anvendes som fortolkningsbidrag. Det fremgår af artikel 2, stk. 2, a), at tilgængelighedsdirektivet finder anvendelse på elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til kommunikation mellem maskiner.

Det følger af bilag II, at eksempler på tilgængelighed i forbindelse med levering af oplysninger, for eksempel kan være anvendelse af de samme ord konsekvent eller i en klar og logisk struktur, så personer med intellektuelle funktionsnedsættelser bedre kan forstå oplysningerne. Man kan også offentliggøre oplysninger med et taktilt reliefbaseret format eller med lyd, så blinde personer kan opfatte den eller muliggøre, at en tekst kan læses af synshæmmede personer. Der er flere eksempler i bilaget og listen er ikke udtømmende.



§ 4, stk. 4 Mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, skal også stilles til rådighed for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer, med mindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på alle eller dele af disse bestemmelser.

For en nærmere definition af mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer, se § 2, nr. 12-14.

Det må antages, at der ved 'udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald', må skulle foreligge et skriftlig bevis herpå. Forhandlingspositionen for disse kategorier af virksomheder og organisationer er sammenlignelig med forbrugernes, og de bør derfor nyde samme beskyttelsesniveau.

§ 4, stk. 5 Aftalefrihed

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.

Slutbrugeren må derfor antages at skulle være klar over, at de omhandlede oplysninger i stk. 1 og 2 fraviges.

§ 5 Ligebehandling

§ 5. Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke anvende forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted, medmindre en sådan forskellig behandling er objektivt begrundet.

Energistyrelsen vurderer, at forskelsbehandling ikke kan anses for objektivt begrundet, hvis der er tale om et fastnet internetabonnement, idet det ikke er muligt at oparbejde en stor regning ved et stort forbrug. Selskaberne vil kunne undgå et eventuelt tab ved at kræve et kvartalss depositum.

Hvis der er tale om et telefonabonnement, hvor det er muligt at oparbejde en stor regning ved udlandsopkald m.m., vil situationen muligvis være en anden. Det vil i sidste ende bero på en konkret vurdering.



Teleankenævnet har truffet en afgørelse om diskrimination på baggrund af bopæl i udlandet, som vedrørte forhold der lå forud for indførelsen af § 5 i slutbrugerbekendtgørelsen. Afgørelsen kan læses her: [20-368-Anonymiseret-afgoerelse-1.pdf \(teleanke.dk\)](#).

Om et krav fra udbyderne om for eksempel NemID-validering for sine kunder er i strid med § 5, beror i sidste ende på Kommissionen og EU-domstolens fortolkning af teledirektivets artikel 99.

§ 6

Varsling af ændringer i kontraktforholdet

§ 6. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal sikre, at slutbrugere varsles om ændringer i de vilkår og relevante priser, der gælder for udbuddet, således at slutbrugeren får mulighed for at opsige aftalen uden omkostninger senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder f.eks. generelle nedsættelser af priser, kan gennemføres uden forudgående varsel.

Stk. 2. Varslet om ændringer efter stk. 1 skal være på mindst én måned og indeholde oplysning om slutbrugerens ret til at opsige aftalen. Varslet skal være klart og forståeligt og på et varigt medium.

Stk. 3. Slutbrugeren kan opsige aftalen efter stk. 1 ind til en måned efter varslingen.

Stk. 4. Stk. 1 gælder også ved udbud af maskine til maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Fravigelsesmulighed:

- § 6 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3

Formålet med § 6 er at sikre, at slutbrugeren bliver varslet om ændringer i kontraktforholdet og at give slutbrugeren mulighed for at opsige aftalen med udbyderen i de situationer.

§ 6, stk. 1 og 2

Varslingsforløbet

Hvis en erhvervsmæssig udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester ønsker at foretage ændringer i priser eller aftalevilkår, og de ønskede ændringer er til ugunst for slutbrugeren, skal slutbrugeren informeres om ændringerne. Informationen om ændringerne skal ske med et varsel på et varigt medium, der gør det muligt for



slutbrugeren at opsige aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Slutbrugeren skal således kunne opsige aftalen uafhængigt af en eventuel bindingsperiode.

Eksempel: Hvis en udbyder f.eks. den 15. maj varsler ændringer i aftalen med slutbrugeren, kan disse ændringer tidligst træde i kraft den 15. juni. Dette følger af § 6, stk. 2.

Slutbrugeren skal imidlertid også have en frist til at komme ud af aftalen. Denne frist skal være på minimum 14 dage, jf. styrelsens praksis. I det nævnte eksempel skal slutbrugeren således have en frist indtil den 29. maj eller senere til at komme ud af aftalen. Slutbrugeren undgår ved overholdelse af denne frist at blive omfattet af de nye vilkår.

Ændringer til ugunst

Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal ved hver ændring konkret vurdere, om der er tale om ændringer, der ikke er af rent begunstigende karakter for på den baggrund at vurdere, om der skal ske varsling. Ændringer af rent begunstigende karakter skal, jf. § 6, stk. 1, 2. pkt., ikke varsles. Der vil ved enhver prisforhøjelse være tale om en ændring til ugunst for slutbrugeren, som skal varsles.

Internationale prisændringer

Prisen er ofte en væsentlig del af slutbrugerens overvejelse om, hvilken udbyder slutbrugeren ønsker at indgå aftale med. Prisforhøjelser vil derfor, som nævnt ovenfor, indebære, at udbyderen har pligt til at varsle slutbrugerne om ændringen – og pligt til at give slutbrugerne mulighed for at opsige aftalen.

For så vidt angår tilfælde, hvor prisændringen (forhøjelsen) alene drejer sig om opkald, der foretages i udlandet, og skyldes, at en udbyders internationale roamingpartnere hæver prisen, har de nationale udbydere ikke pligt til at varsle disse prisændringer. Tilsvarende gælder, hvor prisen for opkald til udlandet stiger som følge af, at internationale udbydere hæver prisen for terminering i de udenlandske net.

Energistyrelsen finder dog, at selv om udbyderen ikke skal varsle prisændringer hos udbyderens internationale roamingpartnere eller prisændringer for terminering i udenlandske net over for slutbrugere, bør udbyderen informere slutbrugeren herom, når udbyderen har mulighed for det. Dette ligger i forlængelse af udbydernes pligt til at



oplyse om alle relevante priser og om, hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom, jf. § 4, stk. 1, jf. bilag 1, nr. 5 og bilag 2, nr. 5.

EU's roamingregler (Roam-Like-at-Home)¹¹ indebærer at slutbrugere kan anvende deres mobiltelefon i andre EU-lande på samme vilkår, som i Danmark. Udbydere har dog ret til at sætte en grænse for, hvor meget data, der kan anvendes i udlandet og kan i tilfælde af, at der bliver brugt mere end den fastsatte grænse opkræve et ekstra tillæg.

Eksempel: Udbyder tilbyder et abonnement, der inkluderer 10 GB data, hvoraf 4 GB kan bruges i EU. Ved større forbrug kan slutbrugeren vælge om han eller hun ønsker at tilkøbe mere data for et ekstra tillæg.

Bemærk, at der gælder særlige regler og priser på satellitnetværk. Der henvises til vejledningens kapitel om øvrige forhold.

Se i øvrigt nærmere på ens.dk, hvad [Energistyrelsen](#) skriver og anbefaler om international roaming.

Overdragelse af kundeportefølje

Hvis en udbyder overdrager sin kundeportefølje til en anden udbyder, kan det indebære, at aftalerne med de tidligere kunder hos den overdragende udbyder bliver ændret på en række punkter.

Det beror på en konkret vurdering, om ændringerne er til ugunst for slutbrugeren. Under alle omstændigheder bør den udbyder, som modtager kunderne, informere de nye kunder om overdragelsen.

I den forbindelse medfører § 6, at hvis overdragelsen indebærer ændringer til ugunst for kunderne, skal kunderne have mulighed for at opsige aftalen i overensstemmelse med de frister, som er angivet ovenfor.

Formen for varslingen – væsentlige og mindre væsentlige ændringer

Ordlyden af § 6 sonderer ikke mellem væsentlige og ikke-væsentlige ændringer i abonnementsforholdet. Begge sonderinger er imidlertid centrale for fortolkningen af bestemmelsen, idet der ikke stilles

¹¹ Europa-parlamentets og rådets forordning (EU) 2017/920 af 17. maj 2017 om ændring af forordning (EU) nr. 531/2012 hvad angår regler for engrosmarkeder for roaming.



samme krav til varslingen ved mindre væsentlige ændringer. Teleklagenævnet har ved afgørelse af 26. juni 2009 udtalt, at den tidligere IT- og Telestyrelse – uanset at bestemmelsen ikke udtrykkelig nævner dette – har kompetence til at vurdere en varslings form, indhold, samt den i situationen valgte fremgangsmåde.

En mindre væsentlig ændring vil f.eks. kunne være en justering i serviceniveauet over for slutbrugeren. Det vil altid bero på en konkret vurdering, om der er tale om en væsentlig eller mindre væsentlig ændring. Udbyderne kan således ikke indføre faste grænser, som f.eks. at prisforhøjelser på under 10 % er en mindre væsentlig ændring.

Væsentlige ændringer skal varsles individuelt til de berørte slutbrugere. Det vil f.eks. kunne ske pr. brev, e-mail eller anden direkte og individuel kommunikation. Et afsnit på en betalingsoversigt med beskrivelse af ændringen og retten til opsigelse kan efter omstændighederne også være tilstrækkelig.

Mindre væsentlige ændringer kan varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved offentliggørelse på udbyderens hjemmeside. Alternativt skal der varsles individuelt til de berørte slutbrugere.

Varsling er også behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

6.2. Varsling af ændringer i aftalen

Alle ændringer i aftalevilkår, priser m.v., der er til ugunst for forbrugeren, skal efter udbudsbekendtgørelsen [nu slutbrugerbekendtgørelse] varsles. Varsling af væsentlige ændringer bør ske ved individuel meddelelse til den enkelte forbruger, enten pr. brev eller efter aftale pr. e-mail.

Ved varsling af ændringer er det vigtigt, at meddelelsen om ændringen kommer til forbrugerens kundskab. Den erhvervsdrivende bør derfor anvende en form og fremgangsmåde, der kan sikre dette. Såfremt det er særligt fremhævet og aftalt med forbrugeren, kan varsling af ændringer fx ske i en betalingsoversigt eller lignende.



Såfremt det er særligt fremhævet og aftalt mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, kan ændringer af mindre væsentlig karakter varsles over for forbrugeren ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt i forbindelse med udsendelse af en opkrævning.

[...]

§ 6, stk. 3 Slutbrugeren kan opsige aftalen efter stk. 1 ind til en måned efter varslingen.

§ 6, stk. 4 Stk. 1 gælder også ved udbud af maskine til maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Maskine-til-maskine-tjenester indebærer automatisk overførsel af dato og oplysninger mellem anordninger eller softwarebaserede applikationer med begrænset eller ingen menneskelig interaktion.

Mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer er defineret i § 2, nr. 12-14 i slutbrugerbekendtgørelsen. Der henvises derfor til vejledningen til § 2, nr. 12-14.

§ 7 Bindingsperiode, opsigelsesvarsel og refusion

§ 7. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal sikre, at der i aftalen med en forbruger om adgang til de pågældende net eller tjenester ikke er vilkår, som direkte eller indirekte binder forbrugeren længere end den aftalte bindingsperiode, jf. § 2, nr. 3, der maksimalt kan fastsættes til seks måneder.

Stk. 2. Udbydere af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, skal sikre, at forbrugere ved aftaler om køb, lån, leje m.v. af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, senest seks måneder efter kontraktens ikrafttræden ikke er bundet til, f.eks. ved SIM-lås, at anvende et bestemt elektronisk mobilkommunikationsnet. Ophævelse af bindinger skal ske uden omkostninger for forbrugeren snarest muligt efter, at forbrugeren har anmodet om det.

Stk. 3. Udbydere, som nævnt i stk. 1, kan ved forholdsmæssig refusion af eventuelle forudbetalte ydelser efter stk. 1 indføre en ordning, hvorefter forudbetalte ydelser ikke refunderes forbrugeren, hvis tilgodehavendet ikke er over 25 kr. Ved indførelse af denne ordning vil udbyderen ikke hos forbrugeren kunne indkræve et eventuelt tilgodehavende, som ikke er over 25 kr.

Stk. 4. Bindingsperioden, jf. § 2, nr. 3, kan maksimalt udgøre 24



måneder for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald herpå.

Fravigelsesmulighed:

§ 7, stk. 1-3, gælder kun for forbrugeraftaler.

Bestemmelsen er rettet mod erhvervsmæssige udbydere og er indholdsmæssigt videreført fra den foregående bekendtgørelse, men er opdateret sprogligt og strukturmæssigt.

§ 7, stk. 1 Bindingsperiode og slutbrugerens opsigelsesvarsel – maksimalt én måned

Bindingsperioden må maksimalt fastsættes til seks måneder. En forbruger skal fem måneder efter kontraktens ikrafttræden til enhver tid med et varsel, der maksimalt kan fastsættes til én måned, kunne opsiges kontrakten uden yderligere omkostninger. Dette følger endvidere af § 28, stk. 1 i forbrugeraftaleloven.

Det vil sige, at udbyderen maksimalt må binde forbrugeren i seks måneder inkl. opsigelsesvarsel, hvorefter slutbrugerens skal have mulighed for at være løst af kontrakten.

Ved fastlæggelsen af hvornår bindingsperioden udløber, skal "aftalens ikrafttræden" forstås som tidspunktet for påbegyndelse af levering af den pågældende ydelse. Bindingsperioden, jf. § 2, nr. 3, regnes derfor fra leveringstidspunktet.

Indeholder abonnementet vilkår om automatisk forlængelse (f.eks. i tre måneder), der medfører, at aftalen samlet set varer mere end seks måneder, følger det af bestemmelsen, at slutbrugerens – uanset dette vilkår – efter fem måneder skal kunne frigøre sig med maksimalt én måneds varsel.

En eventuel forudbetalt ydelse skal refunderes forholdsmæssigt

Hvis forbrugeren har forudbetalt f.eks. en abonnementsafgift eller det løbende forbrug, skal udbyderen sørge for, at der sker en forholdsmæssig tilbagebetaling heraf. Tilbagebetalingen skal ske af udbyderens egen drift ved aftaleforholdets afslutning, og udbyderen kan ikke betinge sig, at slutbrugerens henvender sig for at få en forudbetalt ydelse refunderet. Tilbagebetaling bør som udgangspunkt ske på samme måde som slutbrugerens indbetaling (bankoverførsel, kreditkort, mv.) ved tilbageførsel af slutbrugerens restsaldo.



Indirekte binding

Enhver indirekte binding, som medfører, at slutbrugeren er bundet til kontrakten med udbyderen i mere end seks måneder, er i strid med § 7, stk. 1.

Eksempel: En slutbruger indgår en kontrakt med en udbyder, som både vedrører køb på afbetaling af en mobilterminal og et mobilabonnement. Kontrakten er sammensat på en sådan måde, at slutbrugeren afbetaler et vist beløb hver måned på mobilterminalen, f.eks. 100 kr. i 12 måneder. Der er i kontrakten vilkår om, at hele restbeløbet forfalder til betaling, hvis slutbrugeren opsiges mobilabonnementet efter 6 måneder (inden terminalen er betalt). Der er dermed tale om en sådan økonomisk byrde for slutbrugeren, at det samlede arrangement betragtes som en indirekte binding af slutbrugeren. Vilkåret er derfor i strid med § 7, stk. 1.

Selvom der i ovenstående eksempel havde været tale om to separate kontrakter, som dog var indbyrdes afhængige på en sådan måde, at kreditaftalen forfalder til betaling ved opsigelse af abonnementsaftalen, ville det ikke ændre på resultatet. Det gælder også, selvom slutbrugeren har indgået de to indbyrdes afhængige kontrakter med hver sin kontraktpart – én med en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester og én kontrakt med f.eks. en udbyder af teleterminaludstyr – der vil stadig være tale om indirekte binding af slutbrugeren.

Hvis kreditaftalen derimod løber videre i samme form og uafhængigt af om slutbrugeren opsiges abonnementsforholdet efter 6 måneder, vil der ikke være tale om indirekte binding.

En udbyders tilbud om opnåelse af fordele ved at slutbruger undlader at gøre brug af sin ret til at opsiges aftalen efter seks måneder kan efter omstændighederne ligeledes udgøre indirekte binding af slutbruger.

Forbrugerombudsmanden har bemærket, at teleselskaberne ved udbud af en afbetalingsordning på f.eks. 12 måneder klart skal oplyse i markedsføringsmaterialet, at teleabonnementet kun er bindende i 6 måneder.

Et andet eksempel på indirekte binding: En slutbruger indgår en kontrakt med en udbyder, som både vedrører køb på afbetaling af en



mobilterminal (24 måneder) og et mobilabonnement, samt muligheden for at skifte sin gamle mobiltelefon en gang hvert år (tidligst efter 12 måneder) til en nyere eller anden model, anden farve eller større skærm osv. Kontrakten er sammensat således, at hvis slutbrugeren ændrer eller opsiger sit abonnement, mister han eller hun retten til at bytte mobiltelefonen efter bindingsperiodens udløb.

Dette medfører, at slutbrugeren indirekte er bundet i mere end 6 måneder, for at kunne udnytte tilbuddet om at skifte sin mobiltelefon efter et år. Vilkåret er derfor i strid med § 7, stk. 1.

Spørgsmålet om slutbrugers rettigheder og udbyderens forpligtelser i forbindelse med opsigelse er desuden behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

9. Opsigelse

Forbrugeren bør kunne opsige aftalen både skriftligt og mundtligt.

Teleselskabet bør straks efter modtagelsen af en opsigelse bekræfte denne over for forbrugeren, enten pr. brev eller på andet varigt medium, med angivelse af, hvornår opsigelsen får virkning. Op-låsning af en SIM-låst telefon efter bindingsperiodens udløb bør være så nemt som muligt for forbrugeren og bør kunne ske ved telefonisk henvendelse.

Kommentar

Et selskab kan ikke afvise at modtage en opsigelse, selv om den afgives på en anden måde, end den, der er anført i aftalen.

Telebranchen skal sikre, at forbrugeren ikke utilsigtet bibeholder eventuelle forvalgsaftaler i forbindelse med opsigelse, flytning m.v. Alternativt bør det, for så vidt angår fastnetabonnementer, fremgå af aftalen, at forbrugeren ligeledes separat skal opsige eventuelle forvalgsaftaler i forbindelse med en opsigelse, flytning m.v., idet dette er et forhold, som forbrugeren ikke nødvendigvis er opmærksom på.

Bekræftelsen bør fremsendes pr. brev, men kan også sendes på andet varigt medium, fx e-mail, såfremt denne kommunikationsform er aftalt mellem parterne.



§ 7, stk. 2 SIM-lås mv.

Bestemmelsen omfatter udbydere af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester. Reglerne gælder således både for mobiludbydere og andre, der udbyder mobiltelefoner mv. til forbrugere, herunder i almindelig detailhandel. Producenter af teleterminaludstyr og udbydere i engrosleddet er ikke omfattet.

Reglerne gælder for enhver, der stiller en teleterminal til rådighed (evt. mod betaling) i form af lån, køb, leje eller lignende til forbrugere.

Bestemmelsen omfatter kun teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester. Teleterminaludstyr, der *ikke* anvendes til mobilkommunikationstjenester, er således ikke omfattet af bestemmelsen.

Bestemmelsen omfatter enhver form for binding af forbrugerne, hvorved de tvinges til at anvende (eller i praksis kun kan anvende) en bestemt mobiludbyders net. Det afgørende vil være, om der er tale om en binding mellem teleterminaludstyr og en mobiludbyders net, herunder evt. bindinger i teleterminaludstyr, som indgår som et mindre element i et givent produkt.

En SIM-lås er en særlig facilitet i en mobiltelefon, der betyder, at telefonen kun kan benyttes i forbindelse med et bestemt teleselskabs SIM-kort.

Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at ophævelsen af bindinger skal ske uden omkostninger for forbrugeren snarest muligt efter, at forbrugeren har anmodet om det.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 7, stk. 1.

§ 7, stk. 3 Bagatelgrænse (25 kr.)

Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere kan vælge at indføre en bagatelgrænse på 25 kr., som gælder ved opsigelse af aftaleforholdet. Indførelse af ordningen kan spare udbyderen og slutbrugerne for uforholdsmæssigt forbrug af ressourcer ved refusion af mindre beløb. Det er valgfrit for udbyderen at indføre ordningen.

Ordningen gælder "begge veje". Hvis udbyderen indfører ordningen, vil det således gælde for både udbyderen og slutbrugerne, at et



eventuelt tilgodehavende på under 25 kr. ikke vil blive afregnet ved aftaleforholdets ophør, uanset i hvis favør beløbet måtte være.

Ved indførsel af ordningen vil udbyderen skulle oplyse herom i den kontrakt, som ligger til grund for kundeforholdet. Hvis ordningen indføres i eksisterende aftaleforhold, vil slutbrugere skulle varsles herom, da der vil være tale om en ændring jf. § 6.

§ 7, stk. 4 Undtagelse til bindingsperiode

Bindingsperioden, jf. § 2, nr. 3, kan maksimalt udgøre 24 måneder for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald herpå.

Det må antages, at der ved 'udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald', må skulle foreligge et skriftlig bevis herpå. Forhandlingspositionen for disse kategorier af virksomheder og organisationer er sammenlignelig med forbrugernes, og de bør derfor nyde samme beskyttelsesniveau.

For en definition af en mikrovirksomhed, små virksomheder og nonprofitorganisation henvises til § 2, nr. 12-14 i denne vejledning.

§ 8 Automatisk forlængelse

§ 8. Inden en aftale med begrænset varighed automatisk forlænges, skal udbydere af elektroniske kommunikationstjenester tydeligt og rettidigt, og på et varigt medium, oplyse slutbrugeren om ophøret af den aftalemæssige forpligtelse, og om hvordan aftalen opsiges. Desuden skal udbyderne samtidig give slutbrugeren rådgivning om den bedste pris for dens tjenester. Udbyderne skal desuden mindst én gang om året give slutbrugerne oplysninger om den bedste pris.

I udbudsbekendtgørelsen havde udbyderen pligt til på slutbrugers foranledning at oplyse om eventuelle muligheder for at opnå lavere takster. I slutbrugerbekendtgørelsen er det imidlertid ikke længere slutbrugeren, der skal tage initiativet.

Udbyderen har nu pligt til mindst én gang om året, at give slutbrugeren oplysninger om den bedste pris. Det vil f.eks. sige, at udbyderen skal oplyse, om der er mulighed for at opnå en lavere takst, hvis slutbrugeren skifter abonnementsstype, anvender tjenesten på andre tidspunkter af døgnet, eller lignende. I alle tilfælde, hvor der anvendes differentieret taksering, skal udbyderen oplyse om slutbrugers muligheder for at opnå en lavere takst.



Oplysningspligten omfatter listepreiser, standardprodukter og lign., men ikke individuelt forhandlede aftaler med andre slutbrugere. Det er særligt relevant i erhvervsforhold, hvor storkunder ofte kan forhandle mere gunstige priser end mindre kunder. Der gælder således ikke en pligt til at oplyse om indholdet af sådanne konkrete aftaler, som er indgået med andre slutbrugere.

Pligten til at oplyse om muligheden for at opnå lavere takster omfatter forudsætningsvist oplysning om de allerede gældende takster.

§ 9

Opsigelse

§ 9. Hvis slutbrugeren har ret til at opsige en aftale om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste inden udløbet af aftaleperioden, skal slutbrugeren ikke betale kompensation, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Hvis slutbrugeren beslutter at beholde terminaludstyr, der blev solgt sammen med aftalen om levering af en elektronisk kommunikationstjeneste, må en eventuel kompensation, der skal betales, ikke overstige udstyrets værdi ved aftalens indgåelse, og som endnu ikke er betalt, eller den resterende del af betalingen for tjenesten indtil aftalens udløb, afhængig af hvilket beløb, der er mindst.

Stk. 3. Ved opsigelse af aftalen, jf. stk. 1, skal udbyderen gratis fjerne eventuelle betingelser for brug af dette terminaludstyr på andre net og senest ved betaling af kompensationen.

Stk. 4. Stk. 1-3 gælder også ved udbud af maskine til maskinetjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

§ 9, stk. 1

Hvis slutbrugeren har ret til at opsige en aftale om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste inden udløbet af aftaleperioden, skal slutbrugeren ikke betale kompensation, jf. dog stk. 2.

Bestemmelsen gælder ikke for en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste.

§§ 8 og 9 vedrører aftaler med begrænset varighed, hvilket ikke er sædvanligt i Danmark. Ved "aftaleperioden" skal ikke forstås den aftalte bindingsperiode med forbrugeren.



§ 9, stk. 2 Hvis slutbrugeren beslutter at beholde terminaludstyr, der blev solgt sammen med aftalen om levering af en elektronisk kommunikations-tjeneste, må en eventuel kompensation, der skal betales, ikke overstige udstyrets værdi ved aftalens indgåelse, og som endnu ikke er betalt, eller den resterende del af betalingen for tjenesten indtil aftalens udløb, afhængig af hvilket beløb, der er mindst.

Ved terminaludstyr forstås i overensstemmelse med artikel 1, nr. 1, litra a i Kommissionens direktiv 2008/63, jf. artikel 2, nr. 41 i direktiv 2018/1972 : "alt udstyr, der direkte eller indirekte er tilsluttet et offentligt telekommunikationsnets grænseflade med henblik på at transmittere, behandle eller modtage informationer; i begge tilfælde, ved såvel direkte som indirekte tilslutning, kan denne etableres gennem ledning, lysleder eller elektromagnetisk; tilslutningen er indirekte, hvis der er indskudt et apparat mellem terminaludstyr og det offentlige grænsefladenet"¹².

§ 9, stk. 3 Ved opsigelse af aftalen, jf. stk. 1, skal udbyderen gratis fjerne eventuelle betingelser for brug af dette terminaludstyr på andre net og senest ved betaling af kompensationen.

§ 9, stk. 4 Stk. 1-3 gælder også ved udbud af maskine til maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Dette betyder, at kravene i stk. 1-3 også gælder ved maskine-til maskine-tjenester (M2M) for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer. M2M indebærer en automatisk overførsel af data og oplysninger mellem anordninger eller software-baserede applikationer med begrænset eller ingen menneskelig interaktion. Ved M2M-kommunikation forstås endvidere kommunikation via mobilt bredbånd.

§ 10 Pakker med tjenester

§ 10. Hvis en pakke med tjenester, eller en pakke med tjenester og terminaludstyr, der tilbydes en forbruger, som minimum omfatter en internetadgangstjeneste eller en nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste, finder § 4, stk. 3, og §§ 5-8 i denne bekendtgørelse og § 2 i bekendtgørelse om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationstjenester anvendelse på alle elementerne i pakken.

¹² Artikel 1(a) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0063>



Stk. 2. Hvis forbrugeren har ret til at opsige et element i pakken inden udløbet af den fastsatte aftaleperiode på grund af manglende overensstemmelse med aftalen eller manglende levering, har forbrugeren ret til at opsige aftalen med hensyn til alle elementerne i pakken.

Stk. 3. Eventuelle abonnementer på supplerende tjenester eller terminaludstyr, der udbydes eller distribueres af den samme udbyder af internetadgangstjenester eller offentligt tilgængelige nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester, bevirker ikke, at den oprindelige varighed af aftalen, til hvilken der føjes sådanne tjenester eller sådant terminaludstyr, forlænges, medmindre forbrugeren udtrykkeligt accepterer noget andet, når den pågældende tegner abonnement på de supplerende tjenester eller det supplerende terminaludstyr.

Stk. 4. Stk. 1 finder også anvendelse på slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på denne eller dele heraf.

§ 10, stk. 1 Hvis en pakke med tjenester, eller en pakke med tjenester og terminaludstyr, der tilbydes en forbruger, som minimum omfatter en internetadgangstjeneste eller en nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste, finder § 4, stk. 3, og §§ 5-8 i denne bekendtgørelse og § 2 i bekendtgørelse om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationstjenester anvendelse på alle elementerne i pakken.

§ 10, stk. 1 finder også anvendelse på slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på denne eller dele heraf, jf. § 10, stk. 4.

En pakke anses at foreligge i de tilfælde, hvor elementerne i pakken ydes eller sælges af samme udbyder i henhold til samme aftale eller i henhold til aftaler, som er tæt forbundet med eller knyttet til hinanden, jf. teledirektivets præambelbetragtning 283.

Bestemmelsen betyder blandt andet, at der skal være ligebehandling, jf. § 5, og at slutbrugeren skal varsles om ændringer, således at denne får mulighed for at opsige aftalen uden omkostninger senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ændringer af rent begunstigende krataktter, som f.eks. nedsættelse af



priser, kan dog gennemføres uden varsel, jf. § 6, stk. 1.

Der stilles tillige krav om blandt andet maksimal bindingsperiode og om automatisk forlængelse af aftaler med begrænset varighed, jf. §§ 7 og 8. For en nærmere gennemgang af disse paragraffer henvises til vejledningens afsnit herom.

Endelig finder § 2 i bekendtgørelse nr. 1886 af 8. december 2020 om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationstjenester¹³ anvendelse på alle elementerne i pakken. Dette betyder, at udbyderne skal offentliggøre de oplysninger, der er omhandlet i bilag 1 til bekendtgørelsen, og som blandt andet omhandler oplysninger virksomhedens kontaktoplysninger, en beskrivelse af de tjenester, der udbydes samt en række andre oplysninger.

- § 10, stk. 2** Hvis forbrugeren har ret til at opsige et element i pakken inden udløbet af den fastsatte aftaleperiode på grund af manglende overensstemmelse med aftalen eller manglende levering, har forbrugeren ret til at opsige aftalen med hensyn til alle elementerne i pakken.

I forhold til at kunne opsige alle elementer i pakken, såfremt blot ét af elementerne kan opsiges pga. manglende overensstemmelse med aftalen, ses det i praksis, at de forskellige elementer i et pakketilbud er så nært forbundne, at dette allerede er tilfældet i dansk ret i dag.

- § 10, stk. 3** Eventuelle abonnementer på supplerende tjenester eller terminaludstyr, der udbydes eller distribueres af den samme udbyder af internetadgangstjenester eller offentligt tilgængelige nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester, bevirker ikke, at den oprindelige varighed af aftalen, til hvilken der føjes sådanne tjenester eller sådant terminaludstyr, forlænges, medmindre forbrugeren udtrykkeligt accepterer noget andet, når den pågældende tegner abonnement på de supplerende tjenester eller det supplerende terminaludstyr.

På det danske marked medfører tilkøb af en tillægstjeneste ikke i sig selv en forlængelse af en forbrugers abonnement. Derimod vil et skifte til en anden type abonnement med en anden sammensætning af tjenester hos samme udbyder kunne medføre en fornyet bindingsperiode, ligesom eksempelvis et skift af en mobiltelefon på en aftale, der tilbyder dette, kan medføre en tegning af ny abonnementsaftale

¹³ <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2020/1886>



og dermed en fornyet bindingsperiode.

Afgørende vil derfor være, om der er tale om supplerende tjenester eller terminaludstyr, eller om der er tale om en udskiftning af den primære tjeneste eller det primære terminaludstyr. Det vil være op til Teleankenævnet i praksis at tage stilling til, hvorvidt et konkret forhold er i strid med bestemmelsen.

- § 10, stk. 4** Stk. 1 finder også anvendelse på slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på denne eller dele heraf.

For en gennemgang af ovenstående henvises til vejledningen om § 4, stk. 4.

§ 11

Funktioner og faciliteter

§ 11. Erhvervsmæssige udbydere af talekommunikationstjenester til slutbrugere skal tilbyde slutbrugeren standsning af viderestilling fra tredjemand, jf. § 2, stk. 1, nr. 4.

Fravigelsesmulighed:

- § 11 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

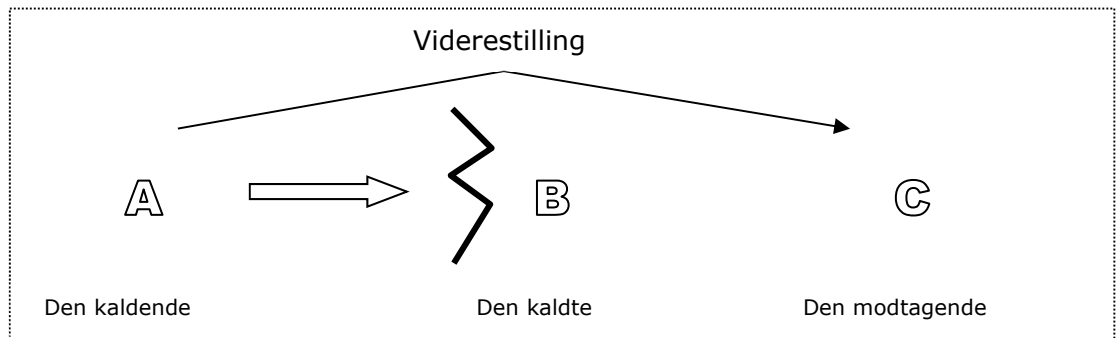
Bestemmelsen retter sig mod erhvervsmæssige udbydere af talekommunikationstjenester til slutbrugere. Formålet med bestemmelsen er at sikre, at disse udbydere tilbyder en række basale funktioner. Standsning af viderestilling fra tredjemand skal tilbydes gratis for slutbrugeren.

En talekommunikationstjeneste er defineret i telelovens § 2, nr. 12.

§ 11 Standsning af viderestilling fra tredjemand

Standsning af viderestilling skal tilbydes gratis.

Viderestilling kan kort illustreres således:



Figur: A (den kaldende abonnent) foretager et opkald til B (den kaldte abonnent). Opkaldet viderestilles imidlertid fra B til C (den modtagende abonnent), da B har viderestillet alle indgående opkald til C's telefonnummer.

Erhvervsmæssige udbydere skal sikre, at den modtagende abonnent (C i illustrationen ovenfor) kan forhindre viderestilling til dennes nummer.

Standstning af viderestilling skal ske efter anmodning fra den modtagende abonnent (C). Anmodning kan ske både til den modtagende abonnents udbyder (C's udbyder) og til den udbyder, der iværksætter omstillingen (B's udbyder).

Funktionen er defineret i § 2, nr. 4.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 2, nr. 4.

§ 12

Saldooplysning

§ 12. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde forbrugeren saldooplysning, jf. § 2, stk. 1, nr. 6, via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører. Udbyderen kan i tillæg hertil tilbyde saldooplysning via andre tjenester.

Stk. 2. Forbrugeren skal have adgang til saldooplysning minimum ti timer dagligt.

Stk. 3. Oplysninger, der ligger til grund for saldooplysning, skal som minimum opdateres med intervaller på 24 timer, jf. dog stk. 4-6.

Stk. 4. Oplysninger, som nævnt i stk. 3, der vedrører opkald foretaget fra eller modtaget på en mobilterminal i udlandet, skal opdateres senest 24 timer efter, at udbyderen har modtaget oplysningerne, dog senest 31 døgn efter, at opkaldet er foretaget.



Stk. 5. Oplysninger, som nævnt i stk. 3, der vedrører opkald til manuelt betjente særtjenester, skal som minimum opdateres med intervaller på 72 timer, jf. dog stk. 6.

Stk. 6. Kravene i stk. 3 om opdateringshyppighed gælder ikke ved opkald foretaget fra udlandet, der faktureres og opkræves af udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere i Danmark på baggrund af data fra udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester i udlandet, f.eks. modtager-betaleropkald.

Stk. 7. Enhver saldooplysning skal, uanset hvilken tjeneste der benyttes, herunder også tjenester, som ikke er omfattede af den pågældende aftale med forbrugeren, tilbydes forbrugeren til en taksering, der ikke overstiger den laveste anvendte taksering, som udbyderen anvender for den pågældende tjeneste, på det tidspunkt, hvor funktionen anvendes.

Fravigelsesmulighed:

- § 12 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3

§ 12, stk. 1 Saldooplysning ved forbrugsafhængig debitering

Saldooplysning skal kun tilbydes, hvis der udbydes tjenester med forbrugsafhængig debitering. Vedrørende forbrugsafhængig debitering henvises til § 2, nr. 6.

Saldooplysning skal indgå som en integreret del af den tjeneste, der er indgået aftale om mellem udbyderen og forbrugeren. Det betyder, at ethvert abonnement med forbrugsafhængig debitering skal indeholde faciliteten saldooplysning.

Det fremgår af bestemmelsen, at saldooplysning skal tilbydes forbrugeren via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører. Det vil sige, at funktionen (saldooplysning) som minimum skal tilbydes via samme tjenestetype, som abonnementet omfatter, men at funktionen herudover også kan tilbydes via andre typer af tjenester.

Det betyder, at f.eks. saldooplysning via internettet alene vil være tilstrækkelig, hvis der er tale om forbrugsafhængig debitering af en internettjeneste (f.eks. bredbånd). Ved telefonitjenester skal udbyderen som minimum tilbyde saldooplysning til forbrugere via et telefonopkald. Ved mobiltelefoni vil det dog være tilstrækkeligt at sende en SMS med saldooplysning. For fastnettelefoni derimod er det et krav, at funktionen kan anvendes ved et taleopkald.



Det er ikke et krav, at der sker personlig betjening af den kaldende forbruger.

Udbyderen skal desuden sikre, at personer med funktionsnedsættelse har lige adgang til saldooplysning via de relevante tjenester. Dette skyldes, at det fremgår af artikel 2(2)(a) i direktiv 2019/882 (tilgængelighedsdirektivet), at direktivet finder anvendelse på elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra kommunikationstjenester, der anvendes til kommunikation mellem maskiner.

Telia, TDC, Telenor og Hi3G har desuden på frivillig basis indgået aftale med Forbrugerombudsmanden om senest den 1. september 2010 bl.a. at indføre en obligatorisk saldooplysningsordning for til-lægstakserede mobile indholds- og betalingstjenester via SMS, MMS eller lignende.¹⁴

§ 12, stk. 2 Saldooplysning 10 timer dagligt

Udbyderen skal give adgang til saldooplysning minimum ti timer dagligt for så vidt angår de forbrugsafhængige afgifter. Kravet om adgang til saldooplysning gælder alle ugens dage – herunder også weekend og helligdage.

Bestemmelsen indebærer, at en forbruger skal kunne ringe til selskabet til normal takst og få oplyst størrelsen på telefonregningen. Typisk tilbyder selskaberne også deres kunder at kunne få adgang til saldooplysning via internettet, hvor kunderne kan logge på med personlige log-in.

§ 12, stk. 3 Opdatering af datagrundlag

Hovedreglen for opdateringen af saldooplysninger er, at opdateringen som minimum skal ske hver 24. time. Undtagelserne til denne hovedregel fremgår af § 12, stk. 4-6, se nærmere nedenfor.

§ 12, stk. 4 Særlige forhold for opdateringen

Fravigelse af hovedreglen om opdatering med intervaller på 24 timer kan ske i forbindelse med opkald foretaget til og fra en mobiltelefon i udlandet eller dataforbrug (roamede tjenester). Sådant forbrug skal opdateres inden 24 timer efter, at udbyderen har modtaget de relevante oplysninger, dog senest 31 døgn efter, at forbruget er sket.

§ 12, stk. 5 Særlige forhold for opdateringen

¹⁴ Tilsagn over for Forbrugerombudsmanden: <http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Love-og-regulering/Retningslinjer-og-vejledninger/Markedsfoeringsloven/Behandling-af-klager-over-indholdstakserede-tjenester>



Der kan endvidere ske fravigelse af 24-timers hovedreglen ved manuelt betjente særtjenester, idet disse som minimum skal opdateres med intervaller på 72 timer, jf. dog stk. 6.

Manuelt betjente særtjenester kan f.eks. være telegrammer og manuelt ekspederede udlandsopkald og lignende.

§ 12, stk. 6 Særlige forhold for opdateringen

Derudover kan 24-timers hovedreglen fraviges i forbindelse med andre opkald foretaget fra udlandet, når opkaldene faktureres og opkræves af udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester i Danmark på baggrund af data fra en udbyder i udlandet.

Der stilles ikke krav til udbyderen om at opdatere oplysninger om modtager-betaleropkald eller lignende med bestemte intervaller.

§ 12, stk. 7 Prisen for saldooplysningsordningen

Prisen for opkald til saldooplysning må ikke overstige den laveste taksering, som udbyderen anvender, på det tidspunkt, hvor funktionen anvendes. Det vil sige, at udbydere f.eks. ikke kan takser mere end 30 øre i minuttet, hvis det er den laveste taksering på det tidspunkt, hvor forbrugeren har foretaget sit opkald til saldooplysningen.

Beregningen af taksering for saldooplysning følger den tjeneste, via hvilken saldooplysningen tilbydes. Den laveste anvendte taksering omfatter taksterne på det konkrete abonnement, som forbrugeren har tegnet. Hvis der kunne opnås lavere takster med et andet abonnement, er dette altså ikke relevant for takseringen af saldooplysning for den enkelte forbruger.

Bestemmelsen gælder for alle saldooplysningstjenester, som udbyderen tilbyder, uanset om der er tale om den eller de tjenester, som udbydes i medfør af stk. 1. Også saldooplysning via andre tjenester end dem, der udgør minimumskravet i stk. 1, skal derfor takseres i overensstemmelse med stk. 7.

§ 13 Saldokontrol

§ 13. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet af tjenesten anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde forbrugeren saldokontrol, jf. § 2, stk. 1, nr. 7.

Stk. 2. Spærring, som følge af den i stk. 1 nævnte saldokontrol, skal med umiddelbar virkning kunne ophæves af forbrugeren



ved brug af en kode. Spærringen skal kunne ophæves via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører.

Stk. 3. Uanset spærring, som følge af den i stk. 1 nævnte saldokontrol, skal der kunne foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112) og opkald via operatørvalg og fast operatørvalg.

Stk. 4. Oplysninger, der ligger til grund for saldokontrol, skal opdateres på den i § 12, stk. 3-6, anførte måde.

Stk. 5. Saldokontrol skal tilbydes forbrugeren gratis ved aftalens indgåelse og ved justering af ordningen én gang i kvartalet. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal i forbindelse med aftalens indgåelse eksplicit bede forbrugeren om at tage stilling til en eventuel aftale om saldokontrol.

Fravigelsesmulighed:

- § 13 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Saldokontrol skal være gratis for forbrugeren ved aftalens indgåelse og ved justering én gang i kvartalet, jf. § 13, stk. 5. Forbrugeren skal gøres opmærksom på muligheden for at benytte ordningen på tidspunktet for indgåelse af kontrakten med udbyderen, og udbyderen skal bede forbrugeren om aktivt at tage stilling til om saldokontrol ønskes i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, nr. 6, hvortil der henvises.

§ 13, stk. 2 Spærring i saldokontrolordningen

Spærringsfunktionen i forbindelse med saldokontrol retter sig mod forbrugsafhængig debitering, idet hensigten med funktionen er, at forbrugeren kan sikre, at der ikke sker yderligere debitering for brug af tjenesten.

”Forbrug” omfatter både det forbrug, der skyldes forbrugers egenhændige brug af tjenester (f.eks. opkald, afsendelse af SMS-beske-der mv.), og forbrug i form af indgående tjenester, som forbrugeren faktureres for (f.eks. indgående indholdstakserede SMS-beske-der).

Saldokontrol bør under alle omstændigheder præsenteres for forbrug-erne, så det klart fremgår, hvilke debiterede ydelser forbrugsgræn-sen er sammensat af.



Det er et krav, at tjenesten spærres for yderligere forbrug umiddelbart efter, at det er konstateret, at den aftalte forbrugsgrænse er nået. Dette krav skal sammenholdes med kravet om opdatering af saldooplysninger som minimum hver 24. time, som fremgår af § 12, stk. 3. Så snart det i udbyderens debiteringssystemer konstateres, at forbrugsgrænsen er nået, skal tjenesten spærres for yderligere forbrug.

Ophævelse af spærring ved brug af kode

Slutbrugeren skal med umiddelbar virkning kunne ophæve spærringen ved brug af kode og via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører.

Det vil sige, at den nævnte spærring som minimum skal kunne ophæves via den eller de tjenester, som abonnementet omfatter. Ophævelse af spærring med kode via internettet vil således kunne ske, hvis der er tale om en forbrugsafhængig internettjeneste (f.eks. bredbånd).

Udbyderen vil herudover også kunne give adgang til ordningen via andre tjenester.

Ved telefonitjenester vil udbyderen kunne tilbyde ophævelse af spærringen med kode via et telefonopkald. Udbyderen kan selv vælge, på hvilken måde spærringen ophæves med kode via telefonopkaldet.

Kravet om anvendelse af kode kan ikke fraviges ved brug af andre metoder, selvom disse eventuelt måtte give et tilsvarende sikkerhedsniveau.

Spærringen skal ophæves med umiddelbar virkning, når forbrugeren har gjort brug af koden.

§ 13, stk. 3 Opkald til 112

Brugeren skal altid have adgang til at kunne foretage alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112). Det gælder uanset, om brugerens saldo overskrider det aftalte saldo-maksimum.

I bekendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation¹⁵ er det fastlagt, at udbydere af nummerbaserede elektroniske kommunikationstjenester og

¹⁵ <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2020/1865>



talekommunikationstjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til nummerbaserede elektroniske kommunikationstjenester, skal sikre, at alle brugere og slutbrugere, er er tilsluttet nettet eller tjenesten, kan foretage gratis opkald til den offentlige alarmtjeneste (112), jf. § 3, stk. 1.

Bestemmelsen medfører derfor, at uanset spærring, skal der kunne foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste.

§ 13, stk. 4 Opdatering af datagrundlag

Der henvises til vejledningen til § 12, stk. 3-6.

§ 13, stk. 5 Tilbydes gratis ved aftalens indgåelse

Udbyderen skal gratis tilbyde saldokontrol til forbrugerne ved aftalens indgåelse og ved justering af ordningen én gang i kvartalet.

For at mindske risikoen for misbrug af saldokontrol vil gratiskravet alene gælde ved oprettelse af saldokontrol og efterfølgende justeringer af ordningen én gang i kvartalet. Hvis forbrugeren ønsker mere end én justering i kvartalet, kan udbyderen opkræve et gebyr herfor.

Udbyderen skal i forbindelse med aftalens indgåelse eksplicit bede forbrugeren om at tage stilling til en eventuel aftale om saldokontrol.

Prisen og vilkårene for at foretage mere end én justering i kvartalet skal indgå som en del af aftalen om saldokontrolordning og fremgå af kontrakten, jf. § 4, jf. bilag 1, nr. 5.

I forbindelse med indgåelse af aftaler på internettet kan udbyderen f.eks. sikre forbrugers konkrete stillingtagen til en eventuel aftale om saldokontrol, forinden aftalen indgås, ved en fluebensmarkering i forbindelse med tilmeldingsproceduren.

"Foranstaltninger til forbrugskontrol" er behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 12:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

12. Foranstaltninger til forbrugskontrol

Et abonnement, hvor der sker betaling efter forbrug, kan efter Forbrugerombudsmandens opfattelse sidestilles med en aftale om løbende kredit, hvilket indebærer en risiko for utilsigtet forbrug eller misbrug.



Den erhvervsdrivende bør derfor sikre, at forbrugeren er opmærksom på den risiko, der kan være forbundet hermed, samt stille effektive foranstaltninger til rådighed så forbrugeren får mulighed for at kontrollere sine udgifter og dermed begrænse den økonomiske risiko.

Dette er særligt vigtigt, når abonnementet bruges af børn og unge. Den erhvervsdrivende skal derfor på en tydelig måde ved aftaleindgåelsen informere om muligheden for at få saldokontrol.

Hvis der er valgt saldokontrol, bør denne træde i kraft samtidig med abonnementets iværksættelse. Hvis der til et eksisterende abonnement oprettes en saldokontrol, bør teleselskabet ved brev eller på andet varigt medium bekræfte oprettelsen samt oplyse, hvornår saldokontrollen træder i kraft.

Teleselskaberne må sikre, at den kode og de procedurer, der anvendes til ændringer eller ophævelse af saldokontrollen, er indrettet sådan, at der skabes betryggende sikkerhed mod uberettigede ændringer af saldokontrollen. Teleselskaberne bør vejlede forbrugeren om sikkerhed i forbindelse med brugen og opbevaringen af koden.

Teleselskaberne bør sikre, at der kun kan foretages ændringer i saldokontrollen ved oplysning af koden, uanset på hvilken måde ændringerne sker.

Kommentar

Teleselskaberne var i medfør af udbudsbekendtgørelsens § 18, stk. 1 [Kravet er videreført i slutbrugerbekendtgørelsens § 13] forpligtet til at tilbyde saldokontrol. Krav til saldokontrollens funktion fulgte af udbudsbekendtgørelsens § 18, stk. 2-3 [Kravet er videreført i slutbrugerbekendtgørelsens § 13].

Saldokontrolordningen kan - især i forbindelse med mobilabonnementer - være en velegnet funktion til at hindre et utilsigtet stort forbrug eller misbrug. Saldokontrolordningen benyttes kun i begrænset omfang af forbrugerne, ligesom der har vist sig at være behov for at gøre saldokontrollen mere sikker, således at især børn og unge ikke let og uden forældrenes samtykke kan omgå kontrollen.

De erhvervsdrivende bør derfor gøre en ekstra indsats for at informere om muligheden for saldokontrol og andre foranstaltninger til begrænsning af utilsigtet forbrug eller misbrug.

I forbindelse med oprettelsen af et abonnement, hvor der sker betaling efter forbrug, skal den erhvervsdrivende sikre, at muligheden for at oprette saldokontrol tydeligt fremgår af oprettelsesblanketten. Samtidig skal den erhvervsdrivende i salgssituationen oplyse forbrugeren om muligheden for at oprette foranstaltninger til at kontrollere forbruget.



Teleselskabet skal samtidig sikre, at det tydeligt fremgår af ordrebekræftelsen vedrørende abonnementsoprettelsen, om kunden har valgt saldokontrol og med hvilken forbrugsgrænse. Såfremt kunden ikke har valgt saldokontrol, skal dette også fremgå med information om mulighed og fremgangsmåde for at indgå aftale om saldokontrol.

Forbrugeren skal have en nem adgang til at oprette saldokontrol. Det bør ikke være en betingelse for saldokontrollens iværksættelse, at forbrugeren selv aktiverer denne, fx ved at foretage en opringning til teleselskabet.

Det bør fremgå, om beløbsgrænsen alene er baseret på forbrug, eller om den omfatter forbrugers samlede udgifter (forbrug, abonnement m.v.).

Teleselskaberne vil bestræbe sig på at indføre effektive og sikre foranstaltninger til kontrol med forbrug, herunder utilsigtet forbrug eller misbrug.

§ 14

Takstopdelt eller specificeret regning

§ 14. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet af tjenesten anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde forbrugeren enten takstopdelt regning, jf. § 2, stk. 1, nr. 8, eller specificeret regning, jf. § 2, stk. 1, nr. 9, efter forbrugers valg.

Stk. 2. Uanset kravene i stk. 1 skal oplysninger om det kaldte nummer ved opkald foretaget fra en mobilterminal i udlandet alene specificeres, såfremt udbyderen kan komme i besiddelse af oplysninger fra den anvendte udbyder i udlandet.

Stk. 3. Regningen skal altid tilbydes forbrugeren gratis på enten trykt medium eller varigt elektronisk medium i forbindelse med almindelig periodisk fakturering eller i forbindelse med klagesager, jf. §§ 16 og 17.

Stk. 4. Uanset stk. 1-3 må opkald, der er gratis for slutbrugeren, ikke specificeres på regningen.

Fravigelsesmulighed:

- § 14 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

§ 14, stk. 1 Takstopdelt eller specificeret regning ved forbrugsafhængig debitering



Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, nr. 6, hvortil der henvises. For så vidt angår indholdet af takstopdelte eller specificerede regninger henvises til vejledningen til § 2, nr. 8 og 9.

Udbyderen skal ved fremsendelse af regning på elektronisk medium sikre sig, at forbrugeren har adgang til det pågældende medium.

Slutbrugeren har ved forbrugsafhængig debitering krav på enten en takstopdelt eller en specificeret regning. Medmindre slutbrugeren beder om en bestemt regningstype ved aftaleindgåelsen, er det udbyderen der bestemmer, hvilken regningstype, der er standard, når abonnementet påbegyndes.

Forbrugeren har krav på – gratis – at modtage en specificeret regning, når slutbrugeren på forhånd har givet udbyderen besked herom.

Udbyderen kan eventuelt ved aftaleindgåelsen bede slutbrugeren om at tage stilling til, hvilken regningstype denne ønsker, at udbyderen skal levere.

Slutbrugere har ret til at modtage specificerede regninger i en ikke på forhånd afgrænset periode. Slutbrugerbekendtgørelsens § 14, stk. 3, er dog ikke til hinder for, at udbyderen tilbyder slutbrugeren en specificeret regning i en bestemt periode, så længe slutbrugeren også har mulighed for at vælge at modtage specificerede regninger i en ikke afgrænset periode.

Slutbrugeren kan frit vælge hvilken type regning, denne ønsker at modtage. Udbyderen skal imødekomme slutbrugers anmodning herom. Slutbrugers anmodning om en bestemt type regning antages, hvis ikke slutbrugeren giver udtryk for andet, at gælde for al fremtidig fakturering.

Forbrugsafhængig debitering

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, nr. 6, hvortil der henvises.

Alt (takseret) forbrug på abonnementer med forbrugsafhængig debitering skal specificeres på en specificeret regning. Det gælder således også forudbetalt forbrug. Se dog § 14, stk. 4, hvorefter gratis opkald ikke må fremgå af en specificeret eller takstopdelt regning.



Eksempel: Et selskab udbyder et abonnement, hvor slutbrugeren betaler for 300 inkluderede samtaleminutter. Forbrug inden for de første 300 (inkluderede) minutter skal specificeres på regningen i henhold til denne bestemmelse. Det skyldes, at der blot er tale om forudbetaling, og at slutbrugeren har samme interesse i at kunne identificere forbruget, som hvis der ikke forudbetaltes for et vist kvantum forbrug.

§ 14, stk. 2 Særligt om opkald fra en mobilterminal i udlandet

I det omfang udbydere kan få data om det kaldte nummer ved opkald foretaget fra en mobilterminal i udlandet, skal det kaldte nummer fremgå af den specificerede regning.

§ 14, stk. 3 Gratis regning på enten trykt medium eller varigt elektronisk medium i forbindelse med periodisk fakturering eller klagesager

En udbyder kan fakturere selskabets kunder ved at sende kunderne en regning på en e-mail eller blot med angivelse af et totalbeløb på en PBS-oversigt, f.eks. suppleret med et link til en hjemmeside, hvor slutbrugeren kan få adgang til en takstopdelt eller specificeret regning.

Det er dog en forudsætning herfor, at denne fremgangsmåde er beskrevet klart og utvetydigt i den kontrakt, som ligger til grund for kundeforholdet, og at oplysningerne på hjemmesiden opfylder de krav, som følger af § 2, nr. 8 og 9.

Gratis

Udbyderen skal – uanset hvilken regningstype slutbrugeren ønsker at modtage – tilbyde denne gratis. I de tilfælde, hvor slutbrugeren har anmodet om og modtaget f.eks. en takstopdelt regning, vil udbyderen kunne tage betaling for udstedelsen af en specificeret regning for en periode, hvor der allerede er udstedt en takstopdelt regning, jf. dog nedenfor om behandling af klagesager.

Ved en slutbrugers henvendelse til udbyderen om en specificeret regning skal udbyderen anmode slutbrugeren om at tage stilling til, om denne fremadrettet ønsker at modtage en specificeret regning. En specificeret regning vil i så fald skulle tilbydes gratis.

Bestemmelsen i § 14, stk. 3, er ikke til hinder for, at udbyderne herudover tilbyder regninger, som er særligt tilpasset den enkelte slutbruger – og at udbyderen opkræver særskilt (ikke omkostningsbase-ret) betaling for udarbejdelse af sådanne særligt tilpassede regninger.



Betaling for en supplerende takstopdelt eller specificeret regning

I forbindelse med klagesager over registreret forbrug og betaling for de omhandlende net og tjenester, skal udbyderen til enhver tid tilbyde en specificeret regning gratis uanset, at der er indgået aftale om, at slutbrugeren alene modtager en takstopdelt regning – og omvendt. Dog kan udbyderen, når der ikke er tale om en klagesag, tage betaling for supplerende udstedelse af takstopdelt eller specificeret regning.

Eksempel: Hvis det er aftalt, at slutbrugeren skal modtage en takstopdelt regning, og slutbrugeren efter modtagelsen af den takstopdelte regning ønsker en specificeret regning for den periode, som den takstopdelte regning dækker, har udbyderen ret til at kræve betaling for den supplerende specificerede regning – og omvendt.

Betalingen for en supplerende takstopdelt eller specificeret regning må ikke overstige omkostningerne ved tilvejebringelsen.

Varigt medium

Udbyderen skal tilbyde slutbrugeren regningen på et trykt medium eller varigt elektronisk medium. Dette er begrundet i, at slutbrugeren skal have mulighed for at gemme de modtagne oplysninger i en periode. Varigt medium er i slutbrugerbekendtgørelsens § 2, nr. 2 defineret som "Ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10, i direktiv 2011/ 83/EU."

Et varigt medium kan både være et varigt trykt medium (f.eks. et brev), eller et varigt elektronisk medium, (f.eks. en e-mail). Fortolkningen af, hvad et "varigt elektronisk medium" er, vil følge den generelle fortolkning heraf.

Udbyderen kan frit vælge mellem at tilbyde regningen på et trykt medium eller et varigt elektronisk medium, dog forudsat, at slutbrugeren har mulighed for at modtage det pågældende medium.

Begrebet varigt medium findes endvidere i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1. I forarbejderne til bestemmelsen er det anført, at flere tekniske indretninger vil kunne opfylde betingelserne for at blive anset



for et varigt medium i takt med den teknologiske udvikling. Som eksempler på indretninger, der allerede nu opfylder kravene til et varigt medium, kan nævnes en fil på en diskette, e-mails og i visse tilfælde adgang til at se regningen på en hjemmeside på internettet.

Grundet den teknologiske udvikling af hukommelseskapaciteten i mobiltelefoner, vil en SMS og en MMS i dag som udgangspunkt blive betragtet som et varigt elektronisk medium. For at være omfattet af begrebet "varigt medium" skal mobiltelefonen have kapacitet til at gemme minimum 5000 SMS beskeder.

I forbindelse med opsigelse, er Energistyrelsen blevet gjort opmærksomme på, at slutbrugere i nogle tilfælde ikke længere har adgang til deres oplysninger, regninger og forbrug på digitale selvbetjeningssider, når kundeforholdet ophører. Energistyrelsen anbefaler derfor, at udbyderne venter med at lukke ned for disse selvbetjeningsmuligheder til sidste faktura er betalt/sendt af sted.

§ 14, stk. 4 Særligt om gratis opkald

Opkald, der er gratis for den kaldende bruger, må hverken specificeres på en takstopdelt eller en specificeret regning. Det kan f.eks. være gratis opkald til hjælpelinjer såsom anonyme krise- og rådgivningstjenester, som af hensyn til den kaldende abonnents anonymitet ikke må fremgå af regningen. Der er tale om et selvstændigt forbud mod enhver specifikation af gratis opkald.

Afgørende for om der er tale om gratis opkald i henhold til § 14, stk. 4, er ikke hvorvidt eller hvordan den konkrete abonnent faktureres, men derimod nummerets status af gratisnummer, som medfører, at ingen abonnenter faktureres for opkald til det konkrete nummer. Eksempler på gratisnumre er 80-numre, alarm-112, børnetelefonen, mv.

Eksempel: Et selskab udbyder et abonnement, som markedsføres som et abonnement med inkluderet taletid eller forbrug. Opkald inden for dette forudbetalte forbrug er ikke automatisk omfattet af forbuddet, idet der ikke er tale om gratis opkald, men derimod opkald, hvor betalingen indgår f.eks. som en del af en fast abonnementsafgift (forudbetaling). Sådanne abonnementer er omfattet af § 14, stk. 1, hvorfor opkald skal specificeres på regningen, i det omfang der ikke er tale om opkald til gratisnumre.

Såfremt der er tale om et ikke-forbrugsafhængigt (flatrate) abonnement gælder pligten til at udstede en takstopdelt eller specificeret



regning ikke, jf. § 14, stk. 1. Hvis en udbyder alligevel frivilligt tilbyder slutbrugeren en takstopdelte eller specificeret regning eller opkaldsspecifikation i øvrigt, gælder forbuddet i § 14, stk. 4 også for denne frivillige specificerede regning eller opkaldsspecifikation, hvilket vil sige, at gratis opkald, jf. ovenstående, ikke må fremgå.

§ 15

Adgang til alarmkommunikation trods spærring

§ 15. Hvis udbydere af elektroniske kommunikationstjenester tilbyder spærring for udgående opkald, skal udbyderne sikre, at der uanset spærringen kan foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112).

Bestemmelsen medfører, at udbyderne er forpligtede til at sørge for, at alle abonnementer altid kan ringe 112, også selvom telefonen er spærret for udgående opkald.

Fravigelsesmulighed:

- § 15 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Man vil dog altid kunne ringe til den offentlige alarmtjeneste (112), også selvom der ikke er noget SIM-kort i den pågældende enhed.

§ 16

Klagebehandling

§ 16. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal behandle klager fra slutbrugere og skal senest tre måneder efter, at en klage første gang er indgivet, skriftligt træffe afgørelse i klagesager, hvor slutbrugeren klager over registreret forbrug og betaling for de omhandlede net og tjenester. Hvis det i klagebehandlingen indgår, at der i en periode af en vis varighed gennemføres en særlig registrering eller overvågning af forbrug, debitering m.v. med henblik på afdækning af eventuelle fejlkilder, forlænges den nævnte frist til seks måneder.

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk.1, skal under deres behandling af klager over registreret forbrug og betaling stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at afbryde slutbrugers forbindelse.

Stk. 3. Udbydere, som nævnt i stk. 1, kan uanset stk. 2 spærre slutbrugers forbindelse for udgående trafik, hvis slutbrugers trafikforbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb svarende til det højeste månedlige trafikforbrug registreret de seneste tre måneder forud for den påklagede periode. Har kundeforholdet været mindre end tre måneder, beregnes det højeste månedlige trafikforbrug på grundlag af de hidtil forløbne måneder. I tilfælde, hvor der mellem slutbrugeren og



udbyderen er aftalt et kreditmaksimum, træder dette i stedet for det højeste månedlige trafikforbrug.

Stk. 4. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at der uanset spærring i medfør af stk. 3 kan foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112).

Stk. 5. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at en slutbruger uanset stk. 3 har mulighed for at forhindre spærring af udgående trafik ved at stille sikkerhed for det omtvistede regningsløb.

Stk. 6. Opsættende virkning efter stk. 2 medfører alene, at betalingsforpligtelsen og en ikke effektueret lukning af telefonforbindelsen suspenderes med virkning fra tidspunktet, hvor klagen er indgivet. Der sker ikke suspension af påløb af renter under sagens behandling.

Fravigelsesmulighed:

- § 16 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

- § 16 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 5.

§ 16, stk. 1 Frist for at træffe afgørelse i klagesager

Udbydere skal modtage og behandle klager fra slutbrugere, og skal skriftligt træffe afgørelse i klagesager senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet, når slutbrugere klager over registreret forbrug og betaling for de omhandlede net eller tjenester.

Kravet om skriftlighed er for at sikre, at slutbrugerne har dokumentation for udbyderens afgørelser.

Hvis klagen ikke drejer sig om registreret forbrug eller betaling for de omhandlede net og tjenester, er der ingen krav i telelovgivningen til, hvor lang tid klagesagsbehandlingen må tage, se dog Forbrugerombudsmanden teleretningslinjer herom, jf. nedenfor.

Det er ikke afgørende, at det fremgår udtrykkeligt af henvendelsen fra slutbrugeren, at der er tale om en "klage". Efter omstændighederne kan eksempelvis en henvendelse fra slutbrugeren om, at visse forhold ønskes nærmere oplyst eller undersøgt være at betragte som en klage.

Det er ikke en betingelse for at anse slutbrugerens henvendelse for en klage over forbrug eller betaling herfor, at slutbrugeren f.eks. markerer specifikt hvilke opkald, der klages over.



En klage over f.eks. telefonregningens størrelse kan således angå såvel mængden af opkald til telefonnumre, som opkald til specifikke telefonnumre. Dette spørgsmål har navnlig relevans i forhold til pligten til berøsætning, som følger af § 16, stk. 2 – se nedenfor.

Hvis det i klagebehandlingen indgår, at der i en periode af en vis varighed gennemføres en særlig registrering eller overvågning af forbrug, debitering mv. med henblik på afdækning af eventuelle fejlkilder, forlænges fristen til at træffe afgørelse til seks måneder. Udbyderen skal kunne redegøre for, hvorfor fristen forlænges til seks måneder.

Af forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 14, fremgår vedr. klagebehandling:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

14. Kundebehandling

14.1 Besvarelse af henvendelser

Den erhvervsdrivende skal sikre, at alle henvendelser fra forbrugere besvares inden rimelig tid. Skriftlige henvendelser, herunder e-mails, bør besvares skriftligt inden for 14 dage efter modtagelsen. Såfremt der ikke kan tages endelig stilling til henvendelsen, bør forbrugeren orienteres om, hvornår endeligt svar kan forventes at foreligge. Indgåelse af særlige og væsentlige mundtlige aftaler vedrørende kunde-forholdet bør efterfølgende bekræftes skriftligt pr. brev eller på andet varigt medium. Kommentar Væsentlige aftaler, der indgås telefonisk med forbrugeren, fx betalingsordninger og aftaler om at abonnementet skal sættes i bero, bør bekræftes skriftligt over for forbrugeren. Bekræftelsen bør som udgangspunkt ske pr. brev, men kan eventuelt gives på andet varigt medium fx e-mail.

14.2 Modtagelse og behandling af klager

Den erhvervsdrivende bør snarest muligt skriftligt og inden 14 dage bekræfte modtagelsen af en klage samt oplyse, hvornår behandlingen af klagen forventes at være afsluttet. Den erhvervsdrivende skal under behandlingen af klagen stille opkrævning af det omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at afbryde forbrugers forbindelse. Ved bestridte fordringer, hvor indsigelserne ikke er åbenbart grundløse, bør den erhvervsdrivende indstille rykker- og inkassoprocédurer. Kommentar Det ovenfor anførte gælder ved siden af de regler, der var fastsat i udbudsbekendtgørelsens § 14 [Videreført i



slutbrugerbekendtgørelsens § 16] og skal til dels ses i lyset af, at bestemmelsen ikke omfatter alle typer af klager, men alene klager over registreret forbrug og betaling. Det er således Forbrugerombudsmandens opfattelse, at principperne i denne bestemmelse bør udstrækkes til at gælde for alle typer af klager, herunder klager om fx aftalemæssige forhold.

14.3 Klagevejledning Den erhvervsdrivende skal i sin afgørelse af klagen oplyse om muligheden for at klage til den relevante instans, henholdsvis [Teleankenævnet](#) og/eller [Center for Klageløsning](#).

Kommentar: Dette gjorde sig gældende ved siden af reglen i udbudsbekendtgørelsens § 15 [Reglen er videreført i slutbrugerbekendtgørelsens § 17], der alene omfatter klager over registreret forbrug og betaling.

§ 16, stk. 2 Berosætning

Udbyderen skal stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at afbryde slutbrugerens forbindelse, mens en regningsklage behandles. Udbyderen kan ikke betinge den opsættende virkning af, at der stilles sikkerhed.

Pligten til berosætning drejer sig alene om det beløb, som klagen drejer sig om. Hvis slutbrugerens specifikt har angivet, hvilke opkald der klages over, må udbyderen godt kræve betaling for de samtaleregistreringer, der ikke er klaget over.

Har slutbrugerens ikke specificeret, hvilke konkrete opkald der klages over, har udbyderen pligt til at stille hele opkrævningen af samtaleafgifter på den regning, klagen vedrører, i bero.

Pligten til berosætning betyder, at udbyderen ikke må sende rykkerbreve eller lignende til slutbrugerens, så længe klagen er under behandling hos udbyderen. Udbyderen må heller ikke opkræve gebyrer for manglende betaling. Pligten til berosætning afskærer dog ikke udbyderen fra at opkræve renter. Se om dette under § 16, stk. 6, nedenfor.

§ 16, stk. 3 Spærring



Der er to undtagelser til kravet i stk. 2 om, at udbyderen under klagebehandlingen ikke må spærre slutbrugerens teleforbindelse for udgående trafik, jf. dog stk. 4:

1. Hvis slutbrugerens forbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb, der svarer det højeste månedlige trafikforbrug registreret de seneste tre måneder forud for den påklagede periode. Har kundeforholdet haft en varighed på mindre end tre måneder, beregnes det højeste månedlige trafikforbrug på grundlag af de hidtil forløbne måneder.

2. Hvis slutbrugerens forbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb svarende til et mellem slutbruger og udbyderen aftalt kreditmaksimum.

Bestemmelsen giver ikke udbyderen mulighed for at spærre for slutbrugerens indgående trafik.

Spærring er også omtalt i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 11. Se herom under vejledningen til § 15.

§ 16, stk. 4 Alarmkommunikation

Brugeren skal altid have adgang til gratis at ringe til den offentlige alarmtjeneste (112). Det gælder uanset, om slutbrugerens abonnement er spærret for udgående trafik i øvrigt, jf. stk. 3.

I § 2, nr. 2 i bekendtgørelse nr. 1865 af 8. december 2020 defineres alarmkommunikation som: *"Kommunikation, der etableres via en elektronisk kommunikationstjeneste mellem en slutbruger og alarmcentralen med det formål at anmode om og modtage hjælp fra beredskabstjenester."*

Med adgang til gratis alarmkommunikation vil skulle forstås, at slutbruger ikke må opkræves beløb forbundet med alarmkommunikationen til den offentlige alarmtjeneste og andre alarmnumre.

§ 16, stk. 5 Sikkerhedsstillelse

Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at en slutbruger uanset stk. 3, har mulighed for at forhindre spærring af udgående trafik ved at stille sikkerhed for det omtvistede regningsbeløb.



§ 16, stk. 6 Renter i berossætningsperioden

Opsættende virkning efter stk. 2 medfører alene, at betalingsforpligtelsen og en ikke effektueret lukning af telefonforbindelsen suspenderes med virkning fra tidspunktet, hvor klagen er indgivet. Der sker ikke suspension af påløb af renter under sagens behandling.

Pligten til berossætning afskærer derfor ikke udbyderen fra at opkræve renter.

§ 17 Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i klage

§ 17. Hvis en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere ikke giver en slutbruger medhold i en klage, skal udbyderen

1) stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero i 4 uger efter, at afgørelsen er meddelt slutbrugeren. Udbyderen må i denne periode ikke afbryde slutbrugers forbindelse, jf. dog § 16, stk. 3, om mulighederne for at gennemføre en spærring under en verserende klagesag,

2) oplyse slutbrugeren om reglerne i nr. 1, og,

3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

Fravigelsesmulighed:

- § 17 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

- § 17 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 5.

§ 17 Afgørelsen

Hvis en udbyder efter behandlingen af en klage træffer afgørelse om ikke at give slutbrugeren medhold, skal udbyderen i yderligere fire uger efter det tidspunkt, hvor afgørelsen er meddelt slutbrugeren:

- 1) stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero,
- 2) oplyse slutbrugeren om reglerne i nr. 1, og
- 3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

Reglen indebærer, at når en udbyder afgør, at slutbrugeren skal betale det regningsbeløb, der er klaget over, må udbyderen tidligst sætte betalingsfristen til fire uger efter datoen for afgørelsen.



I særlige tilfælde må udbyderen godt afbryde slutbrugerens forbindelse på tidspunktet for afgørelsen. Betingelserne for afbrydelse af forbindelsen er de samme, som gælder for spærring af forbindelsen i forbindelse med behandling af regningsklager – se ovenfor under § 16, stk. 3.

I alle tilfælde, hvor slutbrugereren ikke har fået fuldt ud medhold i sin klage, skal slutbrugereren vejledes om muligheden for at klage til Teleankenævnet. Klagevejledningen bør indeholde adresse, telefonnummer og eventuel hjemmeside. For eksempel:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. th.
1609 København V
Tlf. 3318 6900
www.teleanke.dk

Klagebehandling og spærring er desuden behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, se herom under nærværende vejledning til §§ 16 og 17.

Kapitel 4. Energistyrelsens, Teleklagenævnets og Teleankenævnets indhentelse af oplysninger

§ 18 Adgang til at indhente trafikdata

§ 18. Bestemmelser om hemmeligholdelse og behandling af trafik- og lokaliseringsdata i bekendtgørelse om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester indskrænker ikke Energistyrelsens, Teleklagenævnets eller Teleankenævnets mulighed for at indhente oplysninger om trafikdata i forbindelse med behandlingen af konkrete sager.

Der kan henvises til Teleklagenævnet på www.teleklage.dk og Teleankenævnet på www.teleanke.dk



Kapitel 5. Ikrafttræden og overgangsbestemmelser

§ 19 Ikrafttræden

§ 19. Bekendtgørelsen træder i kraft den 21. december 2020.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ophæves.

Sanktionsbestemmelser

Af § 79 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 128 af 7 februar 2014 (med senere ændringer) følger det, at undlader teleudbydere at afgive oplysninger, som Erhvervsstyrelsen eller Teleklagenævnet kan kræve efter denne lov eller at efterkomme afgørelser fra de pågældende myndigheder truffet i henhold til denne lov eller regler fastsat i medfør heraf, kan de pågældende myndigheder pålægge den part, som oplysningspligten eller afgørelsen retter sig imod, tvangsbøder med henblik på at gennemtvinge efterkommelse heraf.

Ovenstående betyder blandt andet, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester vil kunne risikere at blive pålagt tvangsbøder.

Øvrigt

Forbindelse til netværk via satellit

Der findes ingen prisregulering på satellittelefoni, og minuttaksten er i langt de fleste tilfælde væsentligt højere end ved forbindelse til det landbaserede mobilnetværk.

Der stilles ikke krav til, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet og – tjenester skal underrette slutbrugere, når deres teleterminaludstyr bliver koblet på et maritimt netværk f.eks. i forbindelse med færgeoverfart mellem to lande.

Energistyrelsen og Forbrugerrådet anbefaler dog, at slutbrugeren underrettes ved sms eller lignende, når de bliver koblet på et satellitnetværk, således at slutbrugeren får mulighed for at koble data fra, såfremt de ikke ønsker at benytte denne mulighed.

Udbydere kan f.eks. underrette på samme måde, som når slutbrugeren bliver koblet på et udenlandsk netværk. Nogle udbydere har desuden pr. default slået muligheden for satellittelefoni fra.



Bilag 1. **Krav til indhold af kontrakt**

Kontrakter omfattet af bekendtgørelsens regler, jf. § 4, stk. 1, skal, jf. bilag VIII i direktiv 2018/1972/EU, som minimum indeholde oplysning om

- 1) udbyderens navn og adresse,*
- 2) kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og eventuelle særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten,*
- 3) de typer af fejlretningsservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvordan disse tjenester kan kontaktes,*
- 4) trafikprioritering, hvis en sådan foretages, og dennes indflydelse på slutbrugerens brug af tjenesten,*
- 5) alle relevante priser og mulige betalingsmetoder, herunder hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom,*
- 6) vilkår, herunder om varsling, opsigelse, afbrydelse og ophør i tilfælde af slutbrugerens misligholdelse,*
- 7) slutbrugerens muligheder med hensyn til optagelse eller udeladelse af dennes personoplysninger i nummerdatabaser, samt hvilke data der er omfattet heraf,*
- 8) foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder,*
- 9) enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr,*
- 10) betingelser for fornyelse af aftalen,*
- 11) eventuelle bindingsperioder, jf. § 12, eller minimumsforbrug,*
- 12) vilkår om kompensation og tilbagebetaling i tilfælde af mangler ved tjenesten,*
- 13) vilkår om kompensation til slutbrugerens i tilfælde af forsinket portering samt i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne, jf. lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 27, stk. 3,*
- 14) procedure for bilæggelse af tvister,*
- 15) funktioner og faciliteter, som slutbrugerens har krav på at få stillet til rådighed i medfør af §§ 11-14,*
- 16) detaljerede oplysninger om produkter og tjenester udformet*



til slutbrugere med handicap

- 17) adgang til at foretage alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og**
- 18) eventuelle særlige begrænsninger relateret til alarmkommunikation (112), herunder om begrænsninger i forhold til at dirigere alarmkommunikation til nærmeste alarmcentral og begrænsninger i de stedbestedelsesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.**

Kontraktens indhold

Kontrakten skal som minimum indeholde de oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2, jf. § 1, stk. 3 og § 4, stk. 1. En række af de opregnede oplysninger er kun relevante for bestemte typer af tjenester.

Det er ikke et krav, at de nævnte oplysninger fremgår af ét enkelt dokument med betegnelsen kontrakt. Hvis der er tale om oplysninger om forhold, der løbende ændres, f.eks. priser, kan det således være tilstrækkeligt, at oplysningerne bliver givet ved en generel henvisning i selve kontrakten. Dette skal ske i forbindelse – og senest samtidig – med indgåelsen af kontrakten. Det kræver dog, at det materiale, der henvises til, altid kan findes på den angivne måde og løbende opdateres.

Det bør i givet fald fremgå af kontrakten, at de pågældende oplysninger fremgår af et vedlagt dokument (f.eks. et prisblad), som tydeligt informerer om forholdene samt mulighederne for at indhente aktuelle oplysninger herom. Oplysningerne skal under alle omstændigheder være en del af kontrakten.

Oplysninger om de lovpligtige funktioner og faciliteter, jf. §§ 11-15, skal altid gives i kontrakten ved, at hver enkelt funktion eller facilitet nævnes individuelt.

Energistyrelsen fører tilsyn med om den skriftlige kontrakt indeholder de i bilag 1 påkrævede oplysninger. I den forbindelse kan Energistyrelsen foretage en præcisering af, hvad der skal til, for at kravene i bilag 1 kan anses for opfyldt.



Energistyrelsen fører endvidere tilsyn med om udbyderen i tydeligt og fremhævet form og umiddelbart ført forbrugeren afgiver sin bestilling, har stillet et kortfattet og letlæseligt resumé til rådighed for forbrugeren, jf. § 4, stk. 2.

Udbydere skal i konkrete tilfælde kunne godtgøre, at de påkrævede informationer er udleveret til kunden.

Særligt om punkt 2

Eventuelle særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten kan eksempelvis være en udbyders brug af "fair use grænser" på månedligt forbrug af datatrafik, hvor udbyderen ønsker at begrænse slutbrugerens brug af tjenesten, såfremt slutbrugerens voldsomt overskrider grænserne for almindeligt brug.

Særligt om punkt 8

I henhold til punkt 8 i bilag 1 og 2 skal der gives oplysninger om "*Foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder*". Kravet følger af punkt A, nr. 5 i bilag VIII til direktiv 2018/1972/EU.

Udbydere forpligtes til at give overordnede oplysninger om de foranstaltninger, som den enkelte udbyder kan tænkes at iværksætte i tilfælde af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder.

Kravet i punkt 8 i bilag 1 og 2 i bekendtgørelsen skal ses i sammenhæng med de forpligtelser, som følger af bekendtgørelse nr. 1882 af 4. december 2020 om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Ovennævnte bekendtgørelse stiller eksempelvis krav om, at udbydere skal gennemføre en risikostyringsproces som grundlag for udarbejdelse af en informationssikkerhedspolitik med tilhørende sikrings- og beredskabsplaner og udbyderens foranstaltninger til beskyttelse af net, tjenester og data.

Bekendtgørelsen forpligter endvidere udbydere til at underrette Forsvarsministeriet ved eksempelvis afbrydelser i udbyderens net- og tjenesteudbud af betydeligt omfang, jf. § 14, og Energistyrelsen ved brud på persondatasikkerheden, jf. § 15.



Bilag 2. Krav til oplysning ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester

Ved udbud af tjenester omfattet af § 1, stk. 3, skal udbyderen, jf. bilag VIII i direktiv 2018/1972/EU, som minimum give slutbrugeren oplysning om

- 1) udbyderens navn og adresse,*
- 2) kvalitets- og serviceniveau, herunder særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten,*
- 3) de typer af fejlretningsservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvordan disse tjenester kan kontaktes,*
- 4) trafikprioritering, hvis en sådan foretages, og dennes indflydelse på slutbrugerens brug af tjenesten,*
- 5) alle relevante priser og mulige betalingsmetoder, herunder hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom,*
- 6) vilkår, herunder om varsling, opsigelse, afbrydelse og ophør i tilfælde af slutbrugerens misligholdelse,*
- 7) slutbrugerens muligheder med hensyn til optagelse eller udeladelse af dennes personoplysninger i nummerdatabaser, samt hvilke data der er omfattet heraf,*
- 8) foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder,*
- 9) enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr,*
- 10) betingelser for fornyelse af aftalen,*
- 11) eventuelt minimumsforbrug,*
- 12) vilkår om kompensation og tilbagebetaling i tilfælde af mangler ved tjenesten,*
- 13) vilkår om kompensation til slutbrugeren i tilfælde af forsinket portering samt i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne, jf. lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 27, stk. 3,*
- 14) procedure for bilæggelse af tvister,*
- 15) detaljerede oplysninger om produkter og tjenester til slutbrugere med handicap*



16) adgang til at foretage alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og

17) eventuelle særlige begrænsninger relateret til alarmkommunikation (112), herunder om begrænsninger i forhold til at dirigere alarmkommunikation til nærmeste alarmcentral og begrænsninger i de stedbestedelsesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.

Oplysningskravet

Energistyrelsen fører tilsyn med, om slutbrugeren modtager de påkrævede oplysninger ved aftaleindgåelse. Energistyrelsen kan i den forbindelse foretage en præcisering af, hvad der skal til, for at kravene i bilag 2 kan anses for opfyldt. En række af de opregnede oplysninger er kun relevante for bestemte typer af tjenester.

Udbydere skal i konkrete tilfælde kunne godtgøre, at slutbrugeren har modtaget de påkrævede informationer.

Særligt om punkt 2

Der henvises til vejledningen til bilag 1, punkt 2.

Særligt om punkt 8

Der henvises til vejledningen til bilag 1, punkt 8.

Afviigelser fra bilag 1

Oplysningerne i bilag 2 er i vidt omfang identiske med bilag 1, men afviger indholdsmæssigt på følgende måde:

- Leveringstider er ikke relevante for forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester og fremgår derfor ikke af bilag 2.

Oplysninger om eventuelle bindingsperioder er ikke påkrævet ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 1, stk. 3, hvorfor punktet ikke fremgår af bilag 2. De i bilag 1, nr. 15, nævnte funktioner og faciliteter skal ikke stilles til rådighed ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 1, stk. 3, hvorfor punktet ikke fremgår af bilag 2.

Bilag 3. TI's vejledende skabelon til udformning af aftaleresumé

Teleindustrien har udarbejdet en vejledende skabelon til udformning af aftaleresuméet. Skabelonen angiver b.la. hvilke oplysninger et aftaleresumé skal indeholde, og på hvilken måde aftaleresuméet skal opstilles. Hvis der er spørgsmål, som skabelonen ikke tager stilling til, henvises der til EU-Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243.

TI's vejledende skabelon kan ses på næste side.

TI's vejledende skabelon til udformning af aftaleresumé

EU-Direktivet "European Communications Code" ((EU) 2018/1972) blev i december 2020 implementeret i dansk lovgivning. Direktivet indeholder en række nye regler, herunder en regel, der pålægger teleudbydere at stille et aftaleresumé til rådighed for slutbrugere i forbindelse med aftaleindgåelsen. Hensigten bag aftaleresuméet er, at slutbrugerne nemt skal kunne danne sig et overblik over abonnementsaftalen og nemt kunne sammenligne tilbud på tværs af teleudbydere.

For at sikre overskuelighed og for at øge gennemsigtigheden i telebranchen, har teleselskaberne i TI udarbejdet en god, fælles måde at udforme et aftaleresumé på. TI har været i tæt dialog med Energistyrelsen for at sikre, at skabelonen er i overensstemmelse med de danske regler.

Nedenfor ses resultatet af dette arbejde: En vejledende skabelon, der angiver, hvilke oplysninger et aftaleresumé skal indeholde, og på hvilken måde aftaleresuméet skal opstilles. Skabelonen er tænkt som et arbejdsredskab til teleudbyderne i Teleindustrien. Skulle der være spørgsmål, som skabelonen ikke tager stilling til, henvises der til EU-Kommissionens Gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243.

Teleindustrien, april 2021.

Indledende bemærkninger:

Tekst med sort skrift i denne skabelon er ”obligatoriske” tekster, som skal indgå i aftaleresuméet, hvis de er relevante.

Tekst i kantet parentes skal udfyldes, og de blå tekster er eksempler, som kan bruges til udfyldningen.

Grøn tekst er blot bemærkninger, som ikke skal indgå i aftaleresuméet.

Et aftaleresumé må max fylde 1 A4-ark for enkeltabonnementer – og al skriftstørrelse skal være mindst 10.

Et aftaleresumé må max fylde 3 A4-ark for pakketilbud med abonnement + mobil eller abonnement på flere forskellige teletjenester

Rækkefølgen må ikke ændres, og overskrifter skal være med **fed skrift**.

[Dato]

[Navn på tjeneste – fx ”[udbydernavn] Mobil” eller ”[udbydernavn] Bredbånd”]

[udbyderens
logo]
[udbyderens
navn/CVR +
adresse]
[Kontaktoplysni
nger
kundeservice]
[Kontaktoplysni
nger klager,
hvis ikke
samme som
ovenfor]

Aftaleresumé

- Dette aftaleresumé opsummerer aftalens vigtigste indhold¹.
- Aftaleresuméet gør det nemmere for dig at sammenligne forskellige tilbud.
- Den fulde information om abonnementet findes i vilkår og prisliste og i din ordrebekræftelse.

Abonnement og udstyr – produktspecifikation:

Mobiltelefon – model og pris:

[Mobiltelefon XX - mærke, type, farve] xx kr.

Forsendelse xx kr.

[Afdragsordning: du betaler xx kr./md. i YY md i alt xx kr.]

Abonnement - indhold:

[Abonnementets navn (produkt navn)]

fx ”MobilBasis med fri tale, fri sms og 15 GB data med 4G” eller

fx ”Bredbånd [teknologi] op til 100/20 Mbit (min. hastighed 80/10)”

[Inkluderet talletid/data/sms/tv-programmer – hvis dette ikke fremgår af produktnavnet]

[Hastighed på bredbånd/mobildata-hastighed – hvis dette ikke fremgår af produkt navn]

¹ I overensstemmelse med EU-retten, jf. Artikel 102, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (EUT L 321 af 17.12.2018, s. 36). [Noten kan være enten fodnote eller slutnote i resuméet]

Pligttekst: maksimal up- og downloadhastighed for både mobile og faste internetadgangstjenester:

Bredbåndshastighed:[Abonnement] har en forventet hastighed på mellem [x] og [y] Mbit/s (download) og mellem [z] og [u] Mbit/s (upload) ved udendørs brug i områder med 4G-dækning. Hastigheden afhænger i øvrigt af afstanden til masten og antal samtidige brugere. Se også dækningskort på [teleudbyder].dk”.

[Evt. inkluderede tillægsydelser (ikke et krav)]

Abonnement – pris:

Samlet mindstepris i bindingsperioden:	xx kr.
Oprettelsespris:	xx kr.
Abonnementspris pr. måned (hovedprodukt):	xx kr. [der skal tages højde for evt. prisstigninger i bindingsperiode +
Abonnementspris pr. måned (for hvert tilvalg):	xx kr. angive pris i regningsperioden, hvis ikke den er månedlig]
Forbrugspriser efter inkluderet forbrug:	
- Opkaldsafgift pr. kald:	xx kr.
- Minutpris [+ evt. takseringsinterval]	xx kr. [pr. påbegyndt minut]
- Sms-pris (pr. stk.)	xx kr.
- Mms-pris (pr. stk.)	xx kr.
- Data pr. MB	xx kr.

Priserne forudsætter, at du betaler via [betalingsform], ellers vil du blive opkrævet et gebyr på xx kr./regning

Priser for opkald til særtjenester oplyses på [teleudbyder].dk/yyyy

Priser for opkald til og i udlandet oplyses på [teleudbyder].dk/zzzz

Gebyrer og engangsbetalinger oplyses på [teleudbyder].dk/gebyrer

Binding og opsigelse

- ✓ [6] måneders binding
- ✓ [1] måneds opsigelse
- ✓ [14 dages fortrydelsesret]

[Tilgængelighed for slutbrugere med handicap]

[Punktet kan udelades, medmindre det er særligt relevant]

Andre vigtige oplysninger

Skulle du opleve fejl eller mangler i din forbindelse, når du bruger dit [mobil/bredbånds]abonnement, kan du altid kontakte vores kundeservice på [tlf.nr/mail]. Du kan desuden læse mere om fejlfhjælpning i aftalevilkårene, som du kan finde her [indsæt reference eller hyperlink, URL eller lign.].

[evt. øvrige forbehold og byrdefulde vilkår (= markedsføringsretlige pligttekster), jf. **ex nedenfor**]

Eksempler på generelle pligttekster:

- ✓ Gælder kun privatkunder
- ✓ Tilbuddet gælder til og med [dato]

Eksempler på pligttekster til mobil:

- ✓ Priserne gælder i DK og EU, dog ikke opkald fra DK til udland og særtjenester. Priser for opkald til og i udlandet finder du på [teleudbyder].dk/udlandspriser.
- ✓ Du kan også bruge din datapakke i EU, dog kun op til xx GB data i EU.
- ✓ Mobildata-hastigheden bliver sat ned til xx kbit/s, når du har brugt din inkluderede datapakke.

Eksempler på pligttekster til TV og Bredbånd:

- ✓ Vi leverer ikke overalt
- ✓ Priserne forudsætter en brugbar ledningsvej og stik på adressen. Find priser for teknikerinstallation og gravning på [teleudbyder].dk/priser.

Særligt om kolonnemodel:

I tilfælde, hvor en kunde køber mange forskellige produkter/tjenester, kan aftaleresuméet blive meget langt og uoverskueligt, hvis det opstilles på ovennævnte måde. Der er i disse særlige tilfælde mulighed for at indsætte oplysningerne i kolonner, se eksempel til illustration nedenfor:

Tjeneste	Mobiltelefoni	Mobiltelefoni	Mobiltelefoni	Mobilt bredbånd	Mobilt bredbånd	Mobilt bredbånd
Abonnements navn	Mobil10	Mobil20	Mobilbasis	Mobilt bredbånd X	Mobilt bredbånd Y	Mobilt bredbånd Z
Specifikation af abonnements indhold	Fri tale, fri sms og 10 GB Data med 4G 10 GB EU/EU-roaming. Fair use limit 10 GB. Adgang til 1 stk. datadelingskort.	Fri tale, fri sms og 20 GB Data med 4G 20 GB EU/EU-roaming. Fair use limit 20 GB. Adgang til 1 stk. datadelingskort.	Fri tale, fri sms og 15 GB Data med 4G 15 GB EU/EU-roaming. Fair use limit 15 GB. Adgang til 1 stk. datadelingskort.	3 GB data. Adgang til 4G. Inkl. 1 stk. datadelings-simkort. Spærret for tale. Spærret for forbrug uden for DK.	10 GB data. Adgang til 4G. Inkl. 1 stk. datadelings-simkort. Spærret for tale. Spærret for forbrug uden for DK.	30 GB data. Adgang til 4G + 5G. Spærret for tale. Spærret for forbrug uden for DK.
Oprettelse	XX kr.	XX kr.	XX Kr.	XX kr.	XX Kr.	XX Kr.
Pris pr. måned	YY kr.	YY kr.	YY kr.	YY kr.	YY kr.	YY kr.
Binding	6 måneder	Ingen	6 måneder	Ingen	6 måneder	Ingen
Opsigelsesvarsel	1 måned	1 måned	1 måned	1 måned	1 måned	1 måned
Samlet beløb i første hele måned for valgte abonnement						ZZZ kr.